



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Inteligencia emocional y competencias laborales de los  
trabajadores de un distribuidor autorizado de Claro-Cusco, 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

Condori Cruz, Elmer Jaime ([orcid.org/0000-0001-5166-4470](https://orcid.org/0000-0001-5166-4470))

Ramos Sanchez, Nohemi ([orcid.org/0000-0001-8376-3094](https://orcid.org/0000-0001-8376-3094))

**ASESOR:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios por darnos sabiduría e inteligencia para realizar este delicado trabajo; a nuestros padres, cónyuges e hijos quienes son la fortaleza y el motivo de nuestra superación.

### **Agradecimiento**

A nuestro docente asesor, por las enseñanzas y a la Universidad César Vallejo, por orientarnos y a la vez compartir sus conocimientos y así poder lograr nuestra meta planteada.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice Tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población y muestra.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN:.....	23
VI. CONCLUSIONES:.....	27
VII. RECOMENDACIONES:.....	28
REFERENCIAS .....	29
ANEXOS.....	33

## Índice Tablas

Tabla 1	Tabla inteligencia emocional vs competencias metodológicas.....	18
Tabla 2	Tabla inteligencia emocional vs competencias sociales.....	19
Tabla 3	Tabla inteligencia emocional vs competencias participativas.....	20
Tabla 4	Tabla inteligencia emocional vs competencias técnicas.....	21
Tabla 5	Tabla cruzada entre Inteligencia emocional vs competencias laborales .	22

## Resumen

El estudio tuvo como objetivo Determinar la relación entre la inteligencia emocional y las competencias laborales de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022; el tipo de estudio fue aplicado y diseño no experimental, enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 56 trabajadores de la institución. Para el procedimiento de recolección se usó el análisis exploratorio, evaluando las variables fidelización de clientes y ventaja competitiva, a la vez, se utilizó el instrumento-cuestionario, que constó de 50 interrogantes para la primera variable y 32 interrogantes para la segunda, de acuerdo a la escala de Likert. Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS Vers-26, con datos organizados en cuadros simples de doble entrada, frecuencia relativa y absoluta. Se concluye a través de rho de Spearman que, existe un grado de correlación positiva considerable entre la inteligencia emocional y las competencias metodológicas, alcanzando un valor de 0.701, estableciendo una relación directamente proporcional entre ambas, a la vez se obtuvo un Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, permitiendo aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Palabras clave: Inteligencia Laboral, competencia laboral, trabajadores

## **Abstract**

The objective of the study was to determine the relationship between emotional intelligence and labor skills of the workers of an Authorized Distributor of Claro Cusco, 2022; the type of study was applied and non-experimental design, quantitative approach and correlational level. The population and sample consisted of 56 workers of the institution. For the collection procedure, the exploratory analysis was used, evaluating the variables customer loyalty and competitive advantage, at the same time, the instrument-questionnaire was used, which consisted of 50 questions for the first variable and 32 questions for the second, according to the Likert scale. For data processing, the SPSS Vers-26 program was used, with data organized in simple tables with double entry, relative and absolute frequency. It is concluded through Spearman's rho that there is a considerable degree of positive correlation between emotional intelligence and methodological skills, reaching a value of 0.701, establishing a directly proportional relationship between the two, at the same time a Bilateral Sig. 0.00 less than 0.05, allowing the alternative hypothesis to be accepted and the null hypothesis to be rejected.

Keywords: emotional intelligence, job skills, workers.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día diversos estudios destacan el abordaje teórico y práctico sobre la inteligencia emocional en las personas para lidiar asertivamente con las situaciones cotidianas y más aún al momento de afrontar responsabilidades laborales para garantizar su bienestar personal y el crecimiento empresarial, de modo tal que es importante para las organizaciones poner atención a la inteligencia emocional como de las herramientas imprescindibles para un ambiente laboral óptimo con resultados eficaces y de mejora en una empresa.

Cali et al. (2015) con su estudio Inteligencia emocional como elemento estratégico en una entidad, plantearon como objetivo realizar una revisión teórica documental sobre la inteligencia emocional y a su vez un análisis que permitió la recopilación de tratamiento y abordaje de esta que las empresas encaminan. Arribando a la conclusión de que cuando una empresa no toma presta atención al bienestar emocional de los trabajadores que laboran en ella no logra eficiencia y reconocimiento ni logra crecimiento, quedándose estancada en un espacio, el hecho de no trabajar la inteligencia emocional no permite la identificación de las necesidades personales ni forjar emociones empáticas respecto de las personas con las que trabaja y para las que trabaja, sintiéndose ajeno a las metas institucionales.

Carmona et. al. (2015) con el trabajo descrito Inteligencia emocional y desempeño laboral, planteando su finalidad primordial de explicar la influencia de la variable inteligencia emocional y desempeño organizacional, especialmente considerando la influencia que pueden tener las diferentes inteligencias involucradas en la creación de conocimiento dentro de la organización. Concluyeron que existe una fuerte interdependencia de la inteligencia emocional y cda dimension del desempeño organizacional, por elo en cuanto más necesaria se vuelve la inteligencia emocional mejor será el desempeño del trabajador, y no pueden existir independientemente una de la otra.

Araujo & Leal (2017) con el trabajo Inteligencia emocional y desempeño laboral en una institucion de educación superior pública, desarrolló un amplio análisis documental de la importancia de estas dos variables y en base al objetivo que se planteó determinar la relacion de la inteligencia emocional y desempeño laboral a nivel directivo, encontró que en definitiva son categorías interdependientes

ya que el desempeño del individuo está condicionada por diversos factores y uno de ellos que condiciona incluso la predisposición para trabajar es el estado emocional del empleado, este no solo impacta internamente sino cómo nos interrelacionamos con colegas, jefes y público a quien se atiende.

Liébana Presa et al. (2020) en el artículo descrito Inteligencia emocional y vínculo laboral del trabajador del Centro San Camilo tuvo el propósito primordial de identificar, explorar y puntualizar el tipo de relaciones que se genera entre las dos categorías estudiadas. Se concluyó que entre la inteligencia emocional y el compromiso de trabajo existen determinantes que influyen uno en otro ya que el conocimiento y manejo de cada emoción es trascendental incluso para adaptarse a las necesidades laborales, posicionando al trabajador en un círculo que mezcla sus emociones con una atención de calidad y en la salud de las personas atendidas.

Duque Ceballos et al. (2017) Con el trabajo Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias, cuyo propósito primordial fue analizar cómo influye la inteligencia emocional en desarrollar habilidades profesionales, donde encontró que lo emocional incide positivamente en la ejecución de las labores personales en el ejercicio del trabajo, además puntualiza que elementos tales como reconocimiento emocional, trabajo en equipo, comunicación, orientación al logro, percepción y negociación es una característica individual que promueven en su formación y el afianzamiento de habilidades que incrementan la capacidad laboral y en rendimiento, asimismo concluye que la inteligencia emocional puede ser expresada en términos de habilidades sociales ya que el trabajo es un espacio social donde el trabajador pone en marcha sus capacidades de convivencia e intercambio y de este depende desde el clima institucional hasta la calidad del servicio que brinda.

Correa & Neida (2022) con el artículo Inteligencia Emocional e Influencia en el Ámbito Laboral, estableciendo como propósito primordial cómo influye la inteligencia emocional en el desempeño organizacional, especialmente teniendo en cuenta la influencia que pueden tener las diferentes inteligencias involucradas en la creación de conocimiento dentro de la organización. Llegó a concluir una fuerte relación de la inteligencia emocional y desempeño organizacional, basando esta conclusión en que la base emocional es fundamental para el proceder de una

persona, si bien todos trabajan por necesidad económica esta no será ejecutada plenamente si es que el trabajador no tiene la voluntad emocional de hacerlo.

La presente investigación se realizará en la empresa Grupo Wayo S.R.L. Distribuidor autorizado de Claro ubicado en Avenida El Sol esquina con Calle Ayacucho Nro 200 del distrito, provincia y departamento del Cusco, la misma que se dedica a vender internet, celular pre y pospago de Claro. En dicha empresa se ha observado que los trabajadores debido a la forma de trabajo y responsabilidades, evidencian problemas en el control de sus emociones encontrándose conductas inhibidas, desconfianza en sus acciones, mal genio, agresividad, caprichosos, actos discriminatorios, poco tolerantes entre otros, así como desgano, frustración que se ve en el trato con el cliente y demás colegas. Por lo que es importante estudiar una existente relación de la inteligencia emocional que presenta cada uno de ellos respecto de sus competencias laborales. El resultado sera de utilidad ya que la organización tomara medidas que les permitirá tomar decisiones y encaminar estrategias para canalizar la situación emocional de los trabajadores, teniendo en cuenta que son 56 trabajadores que laboran en esta empresa.

Problema general: ¿Existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias laborales de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022?

Y como problemas específicos: - ¿Qué relación existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias metodológicas de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022? - ¿Qué relación existe relación la inteligencia emocional y las competencias sociales de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022? - ¿Qué relación existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias participativas de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022? - ¿Qué relación existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias técnicas de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022?

Siendo esto así, el trabajo se justifica teóricamente ya que realiza una revisión documental de las variables y sus dimensiones, por otro lado, se justifica metodológicamente porque validará dos instrumentos que podrán ser utilizados por cualquier empresa, asimismo, también se justific de manra practica porque

constituye un aporte innovador al establecer conexión teórica y práctica entre dos variables que anteriormente no han sido tratadas. Por otro lado, se justifico de manera social ya que con dicha información se podrán desarrollar futuras investigaciones. Además, es también un aporte para las mismas empresas quienes al conocer si existe o no relación entre ambas variables pueden establecer mecanismos adecuados para trabajarlos conjuntamente y mejorar la productividad de sus trabajadores.

Teniendo en cuenta ello y para coadyuvar a este planteamiento se han redactado los objetivos en la siguiente forma: Determinar la relación de la inteligencia emocional y las competencias laborales de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022.

Y como objetivos específicos: Determinar la relación que existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias metodológicas de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022. -Determinar la relación que existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias sociales de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022. - Determinar la relación que existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias participativas de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022. - Determinar la relación que existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias técnicas de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022.

Hipótesis General: Adicionalmente es menester recalcar que se trabajará con una hipótesis alterna: si existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias laborales de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro-Cusco,2022 y una hipótesis nula: no existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias laborales de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro-Cusco,2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes de la investigación son fuentes científicas revisadas como parte del respaldo teórico y asientan las bases para enfocar documentalmente las variables inmersas en el proceso de investigación, estos son trabajos previos sobre que aportan los datos del estudio(De La Cruz, 2016).

A nivel internacional está Segura (2017) en su trabajo Inteligencia emocional en estudiantes venezolanos de educación media y universitaria, en la Universidad Nacional de Educación a distancia - España. El propósito primordial fue el diagnóstico de cada habilidad emocional de estudiantes de secundaria y universitarios venezolanos con el fin de determinar la relación entre estas con las condicionantes como el género, el contexto geográfico y la edad en términos de sentimientos y emociones. Para ello, el trabajo de campo es exploratorio, descriptivo y correlativo. El estudio se conformó por 4441 estudiantes que aplicaron la herramienta incluyendo un cuestionario. El principal resultado del estudio mostró una existente diferencia estadística significativa de las habilidades emocionales de cada estudiante según su género, además se encontró relación significativa de la habilidad emocional con el autocontrol emocional y las habilidades sociales las menos populares con el desempeño laboral.

Gallardo (2017) en el trabajo Competencias emocionales en el currículum de la carrera de pedagogía de la Universidad de Playa Ancha. Teniendo como finalidad primordial desarrollar, implementar y evaluar propuestas sobre la integración de las habilidades emocionales en el currículum de la carrera docente. El método de estudio es mixto, de diseño semiexperimental, utilizando una media pre/post-ensayo y un grupo control, evaluando la adopción del programa con grupos experimentales en un período de tres años. Concluyó que hubo avances significativos en aspectos y competencias del trabajo dentro de los programas como parte de su formación pedagógica, en el que se pretendía brindar al futuro docente, mediante el desarrollo de su habilidad emocional, una preparación a la medida de sus requerimientos. Destaca, además, los aspectos positivos de su aprendizaje, sus logros y la importancia de su formación, destacando así sus aportes, así como los puntos que deben continuar en lo que respecta a la formación emotiva, validando los contenidos y actividades realizadas.

Abaunza & Chacón (2019) con el trabajo Inteligencia emocional y dimensión empatía en el estudiante de psicología UNAB extensión UNISANGIL como factor de desarrollo del perfil psicológico desde cada competencia desarrollada en la Universidad Autónoma de Bucaramanga, Colombia, planteó el propósito primordial de investigación de describir la inteligencia emocional y aspectos de la empatía (cognitiva y emocional), la muestra incluyó a 69 estudiantes de psicología de la UNAB. La metodología es descriptiva y utilizando como herramienta para recabar algún dato de TMMS-24, midiendo la inteligencia emocional y el IRI, que mide aspectos de la empatía (cognitiva y emocional). Concluyeron que existe relación moderada de la inteligencia emocional y la empatía en estudiantes de psicología, igualmente lograron determinar que la inteligencia emocional es suficiente y la empatía es superior al promedio de la mayoría de los estudiantes encuestados.

A nivel nacional se tiene a: Chun (2016) en su trabajo de investigación titulado Inteligencia emocional y competencia laboral en la inserción laboral de estudiante de enfermería - Universidad Alas Peruanas. Su propósito primordial fue establecer como influye la inteligencia emocional y competencias laborales en el proceso de ejercicio profesional del estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas, para ello el trabajo se enmarca en un estudio explicativo básico y un diseño no experimental trabajando con 120 exalumnos, como muestra y llegaron a la conclusión de que la variabilidad laboral se explica por la inteligencia emocional en un 99,8%. Por cada aumento de inteligencia emocional, la posición aumenta en 0,537 puntos. No ocurre lo mismo con las habilidades ocupacionales, es decir, no afectan la integración laboral.

Arévalo (2017) en su trabajo de investigación titulado Inteligencia emocional y competencias genéricas en el estudiante del VII ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, se planteó relacionar la inteligencia emocional y las habilidades generales, la metodología de trabajo se enmarca en paradigmas positivistas, enfoques cuantitativos, tipos básicos de investigación, diseño no empírico y correlacional. La muestra de participantes del estudio fueron cada estudiante del VII ciclo de Educación, las herramientas utilizadas fueron: test de inteligencia emocional propuesta por Bar-On y para medir

las competencias habilidades generales se aplicó un cuestionario estandarizado, llegando a concluir de una existente relación directa de cada categoría.

Yabar (2018) con el trabajo Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud de una micro red La Molina – Cieneguilla, se llegó a plantear el propósito primordial determinar si existe alguna relación de la inteligencia emocional y desempeño laboral del trabajador de salud, el tipo de trabajo fue de corte cuantitativo, básica nivel descriptivo – correlacional. Utilizó como instrumento de investigación el Test de Bar-On que sirve para medir la inteligencia emocional. Se trabajó como 65 empleados, Concluyeron que existe una correlación alta del nivel de inteligencia emocional y desempeño laboral.

Dávila & Inga (2018) con el estudio Gestión de la inteligencia emocional y desempeño laboral en los empleados de Mi Banco, Sucursal Balta, Chiclayo, tuvieron el propósito primordial generar un plan de acción para mejorar la inteligencia emocional, para ello utilizaron el tipo de trabajo es no experimental de alcance descriptivo, aplicando la encuesta consistente en 35 ítems destinada a diagnosticar el desempeño laboral y en base a la cual se arribó a la conclusión que la mayor parte de trabajadores representado por un 49% que a veces cumple las metas de su trabajo y el 40% no lo hace nunca, ello debido a que se identificó que dichos trabajadores no se sienten emocionalmente cómodos laborando en dicha entidad.

Muñoz (2018) con el trabajo descrito Inteligencia Emocional y Competencias Laborales en docentes del centro técnico productivo, La Victoria; su finalidad del estudio fue establecer una existente relación entre cada variable estudiada, para ello trabajo bajo el enfoque de investigación básica no experimental y aplicó la encuesta planteada por BarOn para medir la inteligencia emocional, a una muestra compuesta por 92 docentes, Se llegó a concluir de una existente relación alta de cada variable.

Angulo & Letona (2021) con el trabajo Inteligencia emocional y rendimiento laboral del trabajador del departamento comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima; el trabajo fue determinar la relación de cada variable y se trabajó bajo el enfoque cuantitativa, correlacional y aplicaron la muestra que se constituyó por 120

trabajadores un cuestionario tipo Likert para medir las variables, del análisis estadístico, llegando a concluir de una existente relación de ambas variables.

### **Se procede y describen la teoría de la inteligencia emocional:**

Fue concebida inicialmente como una capacidad de controlar y regular cada sentimiento, para que en vez de dominar puntos ciegos del razonamiento se constituyan en una herramienta.(Bisquerra, 2012)

Se entiende por ella al conjunto de habilidades basadas en el autocontrol, su manejo implica no alterar la capacidad de generar emociones ante estímulos sino de ser asertivos, es un concepto desarrollado por Gardner.(Samayoa Miranda & Márquez Munguía, 2013)

La inteligencia emocional implica conceptos como el autoconocimiento, la gestión de las emociones y la comunicación efectiva, que son necesarias para triunfar en cualquier ámbito de la vida, no obstante, este tipo de inteligencia implica tener la habilidad de administrar nuestras propias emociones en forma adecuada que nos permitan salir airoso ante cualquier situación y aminorar conflictos. (Abaunza & Fernanda, 2019)

En definitiva, hablar de inteligencia emocional está relacionado por un lado con el manejo de las emociones antes estímulos, concertándose esta en una capacidad; así también implica comprender los sentimientos ajenos y reaccionar asertivamente frente a ellos. Esta es independiente a los demás tipos de inteligencia. Entonces se podría decir que es una habilidad o capacidad para usar y administrar cada emoción frente a actividades cotidianas, de forma que estas sean herramientas que permitan la realización del ser humano. Asimismo, esta permite comprender a los demás y conocerse a sí mismos. (Cornejo-Chávez et al., 2021) teniendo para ello como base el concepto de emociones que son reacciones considerado como estado afectivo que experimenta una reacción subjetiva en los ambientes que se viene acompañando en una cambio fisiológico (Benavidez & Flores, 2019)

Importancia; radica en que se permite a la persona que la desarrolla comprender sus propias emociones y a su vez ponerse en lugar de otros y conectar con ellos. Asimismo, puede motivarnos, y brindar las capacidades y afrontando la resolución de una posible decepción, controlando nuestros impulsos, ajustar los estados de ánimo para facilitar la convivencia con los demás a nivel familiar y

profesional. Juega un papel importante, porque gracias a él es posible desarrollar la motivación, controlar los impulsos, regular el estado de ánimo y la relación con el resto. (López & Pulido, 2013)

Tipos: Según Samayoa Miranda & Márquez Munguía (2013) son la inteligencia interpersonal la cual implica como se entiende y comprende cada emoción de los otros. Y, por otro lado, la inteligencia intrapersonal está relacionada con la capacidad de comprender las emociones de uno mismo, de ser conscientes y tomarlas en consideración al momento de tomar decisiones, además implica el hecho de saber controlar los estados de ánimo la cual depende del contexto en el que uno se encuentre.

Según Goleman (1995) los componentes que integran la Inteligencia Emocional son; el autoconocimiento que es un concepto relacionado con la capacidad de reconocer cada emoción y sentimiento que manifestamos en las diferentes situaciones. Por otro lado, está el autocontrol que más allá permitir el dominio de las emociones apertura un espacio para la reflexión de las emociones y sentimiento. También está la automotivación que se relaciona con la capacidad de mantenernos motivados y con voluntad para la ejecución de acciones y comportamientos para lograr la meta. Y, finalmente, El reconocimiento emocional de los demás implica la capacidad de identificar los sentimientos de otras personas y sus emociones, que pueden expresarse mediante signos que no son puramente verbales. Finalmente, la relación interpersonal Una buena relación con los demás es un recurso necesario para un buen desempeño en el trabajo, por eso es importante que sepamos comunicarnos asertivamente con los que nos rodean.

Dimensiones: Goleman (1995) son cinco la autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidad social.

La autoconciencia, según es una de las capacidades que tienen las personas de poder identificar sus propias fortalezas y debilidades para comportarse de manera adecuada. Implica reconocer el propio estado de ánimo, el recurso y la intuición. Esta dimensión comprende tres indicadores que son la conciencia emocional, la evaluación precisa y la autoconfianza, esta última relacionada con las capacidades de la toma de decisiones en situaciones difíciles.

Autorregulación se relaciona con el nivel de confianza que uno tiene consigo mismo, ya que se conoce tan bien que es capaz de controlarse emocionalmente.

Goleman dentro de sus escritos considera la auto regulación, no solo para aspectos de reacción en escenarios de empuje, movilización y distracción, sino también como un impacto que surge de forma constante y deliberado de un personal en el área ejecutiva sobre la cultura de la organización, además tiene como indicadores al autocontrol, la fiabilidad y la adaptabilidad, donde la primera implica el dominio de sus impulsos y sentimientos, la segunda está relacionada con la capacidad de reconocimiento de los propios errores en base a los valores y principios y la última es buscar nuevas formas de hacer las cosas y adaptarse a un ambiente cambiando las prioridades dependiendo las circunstancias.

Motivación, representada en la voluntad de logro y superación de obstáculos. Comprende los indicadores de motivación al logro, compromiso e iniciativa y optimismo; estas están vinculadas con el deseo de hacer las cosas y la voluntad de hacer lo que se propongan.

Empatía como dimensión de la inteligencia emocional implica comprender las reacciones y emociones de las demás personas y reaccionar asertivamente ante ellas, por ello comprende los indicadores de comprender a los demás, desarrollo y orientación del servicio, así como el apalancamiento de diversidad y la conciencia de la política en torno al clima y cultura de la organización.

Habilidades Sociales que están relacionadas con la capacidad de comunicación, manejo de conflictos y liderazgo. Se materializan en un conjunto de estrategias de conductas que permiten resolver el conflicto y desempeño asertivo de las personas.

**Por otro lado, describiremos las teorías de la variable competencias laborales.**

Es un término que abarca diversos conceptos e incluye diferentes niveles de saber cómo el saber de conocimientos que implican datos y conceptos, por otro lado, el saber ejecutar habilidades y comportamientos, asimismo el saber llegar a ser que se manifiesta la actitud y valores que impulsan los comportamientos y finalmente el saber hacer. Entonces las competencias son una capacidad de funcionar y comportarse bien en contextos complejos y realistas. (López, 2016)

Es una capacidad de hacer algo de forma efectiva, implica tener los conocimientos aptitudes y habilidades cubriendo así de forma competente un puesto de trabajo. Competencia laboral involucra tener herramientas suficientes

para el logro de la labor, así como la capacidad que se posee para poder ejecutarlo, así exista un problema o vicisitudes presentada. (Cosmo, 2016)

Se le conoce al conjunto de habilidades y actitudes para realizarlo de manera eficiente, de modo tal que le permitirá el logro de las funciones. Este concepto está relacionado con la efectividad ya que supone la movilización del conocimiento, habilidad, destreza y comprensión necesaria para el logro de cada objetivo previsto.(Solsol, 2017)

Las características de las competencias laborales radica, según Gil (2007) son: La competencia no es una actitud sino una habilidad sumada a un conocimiento, se viabiliza mediante un comportamiento observable, se mide en términos de contribución a la empresa, la capacidad para trabajar es de largo plazo. Los medios utilizados para contribuir pueden variar, pero es poco probable que cambie la contribución en sí misma, la competencia aplicada siempre produce resultados positivos. No tienes la habilidad si la aplicas y no obtienes lo que quieres, se pueden medir.

Principios: Para evaluar una competencia laboral implica medir características y comportamientos de las personas evaluadas basados según Del Pozo (2012) en los siguientes principios: 1) Eficacia: se evidencia en la agilidad para la ejecución de las tareas en tiempos prudentes. 2) Flexibilidad: implica que las personas sean capaces de adaptarse a los retos planteados y respondan de manera objetiva. 3) Validez: Teniendo la capacidad para conseguir y demostrar suficientes evidencias, siendo estas fiables de forma relativa teniendo como referente que se empleen en cada caso.

Dimensiones: Se medirán en función a las competencias técnicas, metodológicas, sociales y participativas. (Sandoval et al., 2008)

Las competencias técnicas están asociadas con el uso de las herramientas y técnicas necesarias para elaborar un trabajo, sus indicadores se evidencian en los conocimientos, destrezas y aptitudes. Este tipo de competencias permiten a la persona maniobrar con destreza maquinas, utensilios o cualquier aparato que le permita hacer efectivo su trabajo.

Competencia metodológica están relacionadas con tácticas de pensamiento y solución de problemas, por ello los indicadores a evaluar son los procedimientos utilizados, la solución de conflictos, las condiciones laborales y la capacidad de

adaptación a los retos. Este tipo de competencias se relaciona con la capacidad cognitiva intelectual, que le permite al trabajador pergeñar estrategias para ser más eficiente.

Competencias sociales están relacionadas con las habilidades de saber actuar de manera eficiente y constructiva en el entorno social, permiten interactuar de manera efectiva con los demás, comprendiéndoles de manera asertiva por ello sus indicadores son la adaptación, intervención, cooperación y práctica de valores.

Competencias participativas como dimensión de las competencias laborales implican la participación en la organización del ambiente de trabajo, ya sea de forma inmediata de un contexto específico, así como la capacidad de organización y decisión, así como la aceptación y responsabilidad; por ende, sus indicadores son la organización, relaciones, toma de decisiones y las responsabilidades.(Solsol, 2017)

### III. METODOLOGÍA

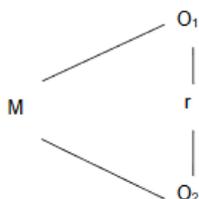
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: Fue aplicada. Sánchez et al. (2018) tiene por finalidad generar conocimiento basado en la aplicación directa y recojo de información de la realidad. Esta pretende resolver problemas al menos en el ámbito empresarial, atacando directamente el hecho investigado.

Diseño: Por otro lado, respecto el diseño fue no experimental que de acuerdo con Hernández (2014) no implica la manipulación directa e las variables sino el recojo de información en el estado en que se encuentran en su naturaleza.

Del mismo modo, el estudio estuvo enmarcado desde un enfoque cuantitativo que en palabras de Monjarás Ávila et al. (2019) se caracteriza por darle prevalencia a la lógica basado en procedimientos rigurosos y métodos experimentales.

Además, también tiene un nivel correlacional ya que pretende establecer como se relacionan más de dos variables investigadas. La investigación correlacional según Behar (2010) trata de descubrir cómo varía una variable al hacerlo la otra., siendo su esquema el siguiente:



Dónde:

$M$  = Muestra

$O_1$  = variable 01

$O_2$  = variable 02

$r$  = relación entre las variables

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

#### **Definición conceptual**

conjunto de habilidades basadas en el autocontrol, su manejo implica no alterar la capacidad de generar emociones ante estímulos sino de ser asertivos.(Samayoa Miranda & Márquez Munguía, 2013)

#### **Definición operacional**

Se analizará esta variable en base a cada dimensión que son desarrolladas por Daniel Goleman: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidad social.

#### **Dimensiones**

- Autoconciencia

##### **Indicadores**

Carácter  
Comportamiento  
Debilidades.  
Fortalezas

- Autorregulación

##### **Indicadores**

Limites  
Reacciones  
Adaptación

- Motivación

##### **Indicadores**

Prioridades  
Satisfacción  
Impulsos

- Empatía

##### **Indicadores**

Asertividad  
Escucha activa  
Actitud

- Habilidad social

##### **Indicadores**

Intrapersonal  
Interpersonal  
Comunicación  
Valores

**Escala de medición:** Ordinal

## **Variable 2.** Competencias laborales

### **Definición conceptual**

Es una capacidad de hacer algo de forma efectiva, implica tener los conocimientos aptitudes y habilidades cubriendo así de forma competente un puesto de trabajo. Competencia laboral involucra tener herramientas suficientes para el logro de la labor, así como la capacidad que se posee para poder ejecutarlo, así exista un problema o vicisitudes presentada. (Cosmo, 2016)

### **Definición operacional**

Se considero cada competencia técnica, metodológicas y sociales

### **Dimensiones**

- Competencias técnicas

#### **Indicadores**

Comunicación  
Iniciativa  
Atención al cliente  
Calidad de trabajo

- Competencias metodológicas

#### **Indicadores**

Trabajo en equipo  
Confianza en sí mismo  
Innovación

- Competencias sociales

#### **Indicadores**

Compromiso  
Integración  
Liderazgo

- Competencias participativas

#### **Indicadores**

Cumplimiento de responsabilidades  
Identidad

**Escala de medición:** Ordinal

### **3.3. Población y muestra**

**Población:** referida a un grupo de individuos considerados como unidad estudio dentro de un determinado contexto donde se realizará la investigación.(Sánchez et al., 2018) en nuestro caso se consideró a todos los integrantes de la empresa, siendo 56 individuos.

**Muestra:** No se utilizará ningún tipo de selección del total de la población sino se trabajará con la totalidad de la misma.

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

**Técnicas:** Fue la encuesta que fue aplicada para la obtención de cierto dato de cada variable en estudio. Se entiende por técnica a todos los procesos o medios utilizados en el arte, la ciencia o en una determinada actividad, especialmente cuando se adquieren mediante la práctica y requieren habilidad.(Baena Paz, 2017)

**Instrumentos:** El instrumento específicamente es el Cuestionario que para cada una de las variables que permitirán medir las dimensiones e indicadores de cada variable de forma precisa. El instrumento es una de las herramientas que sirven para recabar la información. (Baena Paz, 2017)

**Validez:** En cuanto a la validación de cada instrumento, fue sometida a la evaluación de 3 expertos. caracterizado por expertos con los conocimientos necesarios en la temática estudiada de cada variable, permitiendo la validación de dos herramientas de recolección de datos. (Hernandez, 2014)

**Confiabilidad:** Fue posible gracias al análisis de los datos recogidos mediante una prueba piloto, el mismo que es representativa de los participantes finales, además, gracias al Alfa de Cronbach, se determinará si el cuestionario es fiable o no. (Hernández et al., 2014)

### **3.5. Procedimientos**

El trabajo de campo de este estudio se inició con la recopilación bibliográfica la misma que se obtuvo de diferentes repositorios, así como de cada revista indexada como Scopus, Redalyc, Scielo, de diversas revistas científicas y de universidades del país sobre el tema en estudio y la utilización de libros de autores reconocidos sobre empleabilidad, habilidades, de igual forma, la gerencia de Wayo S.R.L. brindó autorización para aplicar una herramienta que permita la recolección de información

sobre variables. Por otra parte, el procedimiento se completa aplicando el instrumento a la población objeto de estudio.

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

Para analizar cada dato se efectuó en el SPSS 25, para ello se agrupó por índices y dimensiones, generando cada tabla y figura correspondiente. Luego, elaboramos en el programa un diagrama de dispersión y posteriormente determinamos con una prueba de normalidad el coeficiente de correlación que se utilizará, para finalmente lograr establecer un grado de correlación entre cada variable y llevar a la comprobación de hipótesis propuestas. Aplicación del coeficiente Rho de Spearman (Monjarás Ávila et al., 2019)

También se utilizan métodos descriptivos e inferenciales, que en términos de Baena Paz (2017) es descriptivo por un lado porque utiliza técnicas y estrategias para caracterizar un grupo de datos relacionados con cada variable e inferencias y con base en ellas se busca sacar conclusiones que son aplicables a situaciones generales, fuera de la población de estudio. Es inferencial, el mismo que acorde a (Beltran, 2018) pretende mostrar premisa planteadas proporcionando conclusiones con una determinada posibilidad o grado de confianza, es decir, no hay una certeza absoluta.

### **3.7. Aspectos éticos**

El actual estudio se realizó teniendo en cuenta el principio ético de: el consentimiento que debe de ser informado, pues el investigador solicitó el permiso y permitió la participación voluntaria de personas o sujetos ya considerados sujetos de investigación.

La consistencia se refiere al uso de métodos estratégicos adecuados para recopilar información y obtener datos consistentes y veraces, además de que los resultados buscados sean efectivos, por lo que la herramienta estrella también fue validada y verificada estadísticamente por expertos, para luego establecer la fiabilidad del instrumento.

Confidencialidad, la entidad es la única que puede tener la información, a la vez, se mantuvo en el anonimato a cada individuo que participó, asimismo, se citó y referenció a cada autor que se encuentra en nuestro trabajo de acuerdo a la normatividad APA.

#### IV. RESULTADOS

Posteriormente, se describe cada resultado de acuerdo al objetivo planteado.

**Objetivo específico 1:** Determinar la relación que existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias metodológicas de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias metodológicas de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias metodológicas de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022.

Tabla 1

Tabla inteligencia emocional vs competencias metodológicas

		Competencias metodológicas			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Inteligencia emocional	Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	Rho de Spearman 0,701** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,00%	7,20%	14,40%	21,60%	
	Optimo	0,00%	6,20%	<b>72,20%</b>	78,40%	
Total		0,00%	13,40%	86,60%	100,00%	

Nota. En la tabla 01, se logró emplear el Rho de Spearman, permitiendo alcanzar una correlación de la variable inteligencia emocional y la dimensión competencias metodológicas con un valor de 0.701, induciendo de la existencia de una correlación positiva considerable y afirmar la relación directa y proporcional de la inteligencia emocional y competencias metodológicas.

Para la hipótesis específica 01, logramos emplear el Rho de Spearman, cuya valoración del Sig. Bilateral es 0.00 menor al 0.05, determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, esta afirmación esta sostenida en el cruce de porcentaje, indicando que la inteligencia emocional logro influir de forma óptima con las competencias metodológicas de un 72.2%.

De acuerdo al análisis inferencial, el Distribuidor Autorizado de Claro Cusco, debería mejorar la inteligencia emocional ayudando a la competencia metodológica.

**Objetivo específico 2:** Determinar la relación que existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias sociales de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias sociales de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias sociales de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022

Tabla 2

Tabla inteligencia emocional vs competencias sociales.

		Competencias sociales			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Inteligencia emocional	Deficiente	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	Rho de Spearman 0,712**  Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,00%	14,40%	7,20%	21,60%	
	Optimo	0,00%	18,60%	<b>59,80%</b>	78,40%	
Total		0,00%	33,00%	67,00%	100,00%	

Nota. Con la tabla 02, se logró emplear el Rho de Spearman, permitiendo alcanzar una correlación de la variable inteligencia emocional y la dimensión competencias sociales con el valor de 0.712, induciendo de la existencia de una correlación positiva considerable y afirmar la relación directa y proporcional de la inteligencia emocional y competencias sociales.

Para la hipótesis específica 02, logramos emplear el Rho de Spearman, cuya valoración del Sig. Bilateral es 0.00 menor al 0.05, determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, esta afirmación esta sostenida en el cruce de porcentaje, indicando que la inteligencia emocional logro influir de forma óptima con las competencias sociales de un 59.8%.

De acuerdo al análisis inferencial, el Distribuidor Autorizado de Claro Cusco, debería mejorar la inteligencia emocional ayudando a la competencia sociales.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación que existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias participativas de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias participativas de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias participativas de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022.

Tabla 3

Tabla inteligencia emocional vs competencias participativas

		Competencias participativas			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Inteligencia emocional	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0,779** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,0%	12,4%	9,3%	21,6%	
	Optimo	0,0%	12,4%	<b>66,0%</b>	78,4%	
Total		0,0%	24,7%	75,3%	100,0%	

Nota. Con la tabla 03, se logró emplear el Rho de Spearman, permitiendo alcanzar una correlación de la variable inteligencia emocional y la dimensión competencia participativa con el valor de 0.779, induciendo de la existencia de una correlación positiva muy fuerte y afirmar la relación directa y proporcional de la inteligencia emocional y competencias participativas.

Para la hipótesis específica 03, logramos emplear el Rho de Spearman, cuya valoración del Sig. Bilateral es 0.00 menor al 0.05, determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, esta afirmación esta sostenida en el cruce de porcentaje, indicando que la inteligencia emocional logro influir de forma óptima con las competencias participativas de un 66.0%.

De acuerdo al análisis inferencial, el Distribuidor Autorizado de Claro Cusco, debería mejorar la inteligencia emocional ayudando a las competencias participativas.

**Objetivo específico 4:** - Determinar la relación que existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias técnicas de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias técnicas de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022.

**H<sub>0</sub>:** No Existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias técnicas de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022.

Tabla 4

Tabla inteligencia emocional vs competencias técnicas

		Competencias técnicas			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Inteligencia emocional	Deficiente	20,00%	0,0%	0,0%	20,0%	Rho de Spearman 0, 698** Sig. (bilateral)
	Regular	0,00%	6,7%	20,0%	26,7%	
	Optimo	0,00%	6,7%	<b>46,7%</b>	53,3%	
Total		20,00%	13,3%	66,7%	100,0%	0, 000

Nota. Con la tabla 04, se logró emplear el Rho de Spearman, permitiendo alcanzar una correlación de la variable inteligencia emocional y la dimensión competencias técnicas con el valor de 0.698, induciendo de la existencia de una correlación positiva considerable y afirmar la relación directa y proporcional de la inteligencia emocional y competencias técnicas.

En la hipótesis específica 04, logramos emplear el Rho de Spearman, cuya valoración del Sig. Bilateral es 0.00 menor al 0.05, determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, siendo sostenida en el cruce de porcentaje, indicando que la inteligencia emocional logro influir de forma óptima con las competencias técnicas de un 46.7%.

De acuerdo al análisis inferencial, el Distribuidor Autorizado de Claro Cusco, debería mejorar la inteligencia emocional ayudando a las competencias técnicas.

**Objetivo general:** Determinar la relación que existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias laborales de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias laborales de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro- Cusco,2022

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias laborales de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro-Cusco,2022.

*Tabla 5*

*Tabla cruzada entre Inteligencia emocional vs competencias laborales*

		Competencias laborales			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Inteligencia emocional	Deficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	Rho de Spearman 0, 829**  Sig. (bilateral) 0, 000
	Regular	0,0%	12,4%	9,3%	21,6%	
	Optimo	0,0%	10,3%	<b>68,0%</b>	78,4%	
Total		0,0%	22,7%	77,3%	100,0%	

Nota. Con la tabla 05, se logró emplear el Rho de Spearman, permitiendo alcanzar una correlación de las variables inteligencia emocional y competencias laborales con un valor de 0.829, induciendo de la existencia de una correlación positiva muy fuerte y afirmar la relación directa y proporcional de la inteligencia emocional y las competencias laborales.

En la hipótesis general, logramos emplear el Rho de Spearman, cuya valoración del Sig. Bilateral es 0.00 menor al 0.05, determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, siendo sostenida en el cruce de porcentaje, indicando que la inteligencia emocional logro influir de forma óptima con las competencias laborales de un 66.0%.

De acuerdo al análisis inferencial, el Distribuidor Autorizado de Claro Cusco, debería mejorar la inteligencia emocional ayudando a las competencias laborales.

## V. DISCUSIÓN

Aquí, se discuten cada resultado de nuestro trabajo investigado, de acuerdo a nuestras variables de estudio, la misma que se realiza con otra investigación o bases teóricas.

En relación al objetivo general, se logró emplear el Rho de Spearman, permitiendo alcanzar una correlación de las variables inteligencia emocional y competencias laborales con un valor de 0.829, induciendo de la existencia de una correlación positiva muy fuerte y afirmar la relación directa y proporcional de la inteligencia emocional y las competencias laborales. Para la hipótesis general, logramos emplear el Rho de Spearman, cuya valoración del Sig. Bilateral es 0.00 menor al 0.05, determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, siendo sostenida en el cruce de porcentaje, indicando que la inteligencia emocional posee una influencia óptima con las competencias laborales de un 66.0%. Su resultado que se encontró se contrastó con el estudio de Chun (2016) en su trabajo de investigación titulado Inteligencia emocional y competencia laboral en la inserción laboral del estudiante de enfermería - Universidad Alas Peruanas. Su propósito primordial fue establecer como influye la inteligencia emocional y competencias laborales en el proceso de ejercicio profesional del estudiante de enfermería de la Universidad Alas Peruanas, para ello el trabajo se enmarca en un estudio explicativo básico y un diseño no experimental trabajando con 120 exalumnos, como muestra y llegaron a la conclusión de que la variabilidad laboral se explica por la inteligencia emocional en un 99,8%. Por cada aumento de inteligencia emocional, la posición aumenta en 0,537 puntos. No ocurre lo mismo con las habilidades ocupacionales, es decir, no afectan la integración laboral.

En relación primer objetivo específico, se logró emplear el Rho de Spearman, permitiendo alcanzar una correlación de la variable inteligencia emocional y la dimensión competencias metodológicas con un valor de 0.701, induciendo de la existencia de una correlación positiva considerable y afirmar la relación directa y proporcional de la inteligencia emocional y competencias metodológicas. Para la hipótesis específica 01, logramos emplear el Rho de Spearman, cuya valoración del Sig. Bilateral es 0.00 menor al 0.05, determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, esta afirmación esta sostenida en el cruce de porcentaje,

indicando que la inteligencia emocional logro influir de forma óptima con las competencias metodológicas de un 72.2%. Los resultados encontrados nos afirman lo importante de los estudios de la inteligencia emocional, la misma que se compara con el trabajo del autor Segura (2017) en su trabajo Inteligencia emocional en el estudiante venezolanos de educación media y universitaria, en la Universidad Nacional de Educación a distancia - España. El propósito primordial fue el diagnostico de cada habilidad emocional de estudiantes de secundaria y universitarios venezolanos con el fin de determinar la relación entre estas con las condicionantes como el género, el contexto geográfico y la edad en término de sentimientos y emociones. Para ello, el trabajo de campo es exploratorio, descriptivo y correlativo. El estudio se conformó por 4441 estudiantes que aplicaron la herramienta incluyendo un cuestionario. El principal resultado del estudio mostró una existente diferencia estadística significativa de las habilidades emocionales de cada estudiante según su género, además se encontró relación significativa de la habilidad emocional con el autocontrol emocional y las habilidades sociales las menos populares con el desempeño laboral; asimismo, la variable inteligencia emocional, está muy relacionada con las competencias metodológicas, la misma que es descrita por el autor Sandoval, et. al (2018) donde indica que las Competencia metodológica están relacionadas con tácticas de pensamiento y solución de problemas, por ello los indicadores a evaluar son los procedimientos utilizados, la solución de conflictos, las condiciones laborales y la capacidad de adaptación a los retos. Este tipo de competencias se relaciona con la capacidad cognitiva intelectual, que le permite al trabajador pergeñar estrategias para ser más eficiente.

En relación al segundo objetivo específico, se logró emplear el Rho de Spearman, permitiendo alcanzar una correlación de la variable inteligencia emocional y la dimensión competencias sociales con el valor de 0.712, induciendo de la existencia de una correlación positiva considerable y afirmar la relación directa y proporcional de la inteligencia emocional y competencias sociales. Para la hipótesis específica 02, logramos emplear el Rho de Spearman, cuya valoración del Sig. Bilateral es 0.00 menor al 0.05, determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, esta afirmación esta sostenida en el cruce de porcentaje, indicando que la inteligencia emocional logro influir de forma óptima con las competencias sociales de un 59.8%. Su resultado que se encontró se contrasto con del autor

Abaunza & Chacón (2019) con el trabajo Inteligencia emocional y dimensión empatía en el estudiante de psicología UNAB extensión UNISANGIL como factor de desarrollo del perfil psicológico desde cada competencia desarrollada en la Universidad Autónoma de Bucaramanga, Colombia, planteó el propósito primordial de investigación de describir la inteligencia emocional y aspectos de la empatía (cognitiva y emocional), la muestra incluyó a 69 estudiantes de psicología de la UNAB. La metodología es descriptiva y utilizando como herramienta para recabar algún dato de TMMS-24, midiendo la inteligencia emocional y el IRI, que mide aspectos de la empatía (cognitiva y emocional). Concluyeron que existe relación moderada de la inteligencia emocional y la empatía en estudiantes de psicología, igualmente lograron determinar que la inteligencia emocional es suficiente y la empatía es superior al promedio de la mayoría de los estudiantes encuestados.

En relación al tercer objetivo específico, se logró emplear el Rho de Spearman, permitiendo alcanzar una correlación de la variable inteligencia emocional y la dimensión competencia participativa con el valor de 0.779, induciendo de la existencia de una correlación positiva muy fuerte y afirmar la relación directa y proporcional de la inteligencia emocional y competencias participativas. Para la hipótesis específica 03, logramos emplear el Rho de Spearman, cuya valoración del Sig. Bilateral es 0.00 menor al 0.05, determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, esta afirmación esta sostenida en el cruce de porcentaje, indicando que la inteligencia emocional logro influir de forma óptima con las competencias participativas de un 66.0%. Los resultados se contrastan con el estudio La inteligencia emocional, donde el autor indica que fue concebida inicialmente como una capacidad de controlar y regular cada sentimiento, para que en vez de dominar puntos ciegos del razonamiento se constituyan en una herramienta.(Bisquerra, 2012). A la vez, también se compara con el autor Samayoa Miranda & Márquez Munguía, (2013) donde indica que se entiende por ella al conjunto de habilidades basadas en el autocontrol, su manejo implica no alterar la capacidad de generar emociones ante estímulos sino de ser asertivos, es un concepto desarrollado por Gardner; la misma que está muy relacionada con la dimensión ccompetencias participativas de la variable competencias laborales donde la implican a la participación; por ende, sus indicadores son la organización, relaciones, toma de decisiones y las responsabilidades.(Solsol, 2017)

En relación al cuarto objetivo específico, logró emplear el Rho de Spearman, permitiendo alcanzar una correlación de la variable inteligencia emocional y la dimensión competencias técnicas con el valor de 0.698, induciendo de la existencia de una correlación positiva considerable y afirmar la relación directa y proporcional de la inteligencia emocional y competencias técnicas. En la hipótesis específica 04, logramos emplear el Rho de Spearman, cuya valoración del Sig. Bilateral es 0.00 menor al 0.05, determinando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, siendo sostenida en el cruce de porcentaje, indicando que la inteligencia emocional logra influir de forma óptima con las competencias técnicas de un 46.7%. De acuerdo a los resultados encontrados podemos afirmar la importancia de estudiar la inteligencia emocional radica en que se permite a la persona que la desarrolla comprender sus propias emociones y a su vez ponerse en lugar de otros y conectar con ellos. Asimismo, puede motivarnos, y brindar las capacidades y afrontando la resolución de una posible decepción, controlando nuestros impulsos, ajustar los estados de ánimo para facilitar la convivencia con los demás a nivel familiar y profesional. Juega un papel importante, porque gracias a él es posible desarrollar la motivación, controlar los impulsos, regular el estado de ánimo y la relación con el resto. (López & Pulido, 2013)

## VI. CONCLUSIONES

1. Según el objetivo general, se determinó con el rho Spearman que, existe una correlación positiva muy fuerte de la inteligencia emocional y las competencias laborales, alcanzando una valoración de 0.829, estableciendo una relación directamente proporcional entre ambas, cuya valoración del Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, por ello se logró que se acepte la hipótesis alterna y rechazar la nula.
2. De acuerdo al primer objetivo específico, se determinó que, existe una correlación positiva considerable de la inteligencia emocional y las competencias metodológicas, alcanzando un valor de 0.701, estableciendo una relación directamente proporcional entre ambas, asimismo logro una valoración de Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, logrando que se acepte la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.
3. Para el segundo objetivo específico, se determinó, existe una correlación positiva considerable de la inteligencia emocional y las competencias sociales, alcanzando un valor de 0.712, estableciendo una relación directamente proporcional entre ambas, se consiguió un valor de Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, permitiendo aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.
4. Para el tercer objetivo específico, se determinó que, existe un grado de correlación positiva considerable de la inteligencia emocional y las competencias participativas, alcanzando un valor de 0.779, estableciendo una relación directamente proporcional entre ambas, asimismo se consiguió una valoración del Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, permitiendo aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.
5. Para el cuarto objetivo específico, se determinó que, existe un grado de correlación positiva considerable de la inteligencia emocional y las competencias técnicas, alcanzando un valor de 0.698, estableciendo una relación directamente proporcional entre ambas y consiguió un valor de Sig. Bilateral de 0.00 menor a 0.05, permitiendo aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula.

## VII. RECOMENDACIONES

En referencia al Objetivo general, recomendamos al responsable del *Distribuidor Autorizado de Claro-Cusco*, implementar estrategias que ayuden a la inteligencia emocional, estableciendo talleres para conocerse a uno mismo a través de la autoconciencia, tratando de regular su ansiedad, pensamiento o comportamientos a través de la autorregulación, la misma que permitirá ayudar a enfocarse en mejorar sus competencias laborales.

Recomendamos al responsable del *Distribuidor Autorizado de Claro-Cusco*, elaborar estrategias de inteligencia emocional, estableciendo talleres de asertividad que ayuden mejorar la capacidad de decir las cosas sin lastimar al resto y sin reprimir sus pensamientos a uno mismo a través de la autoconciencia, tratando de regular su ansiedad, enfocándose en taller de escucha, la misma que permitirá mejorar sus competencias metodológicas como el trabajo en equipo y confianza en sí mismo.

Recomendamos al responsable del *Distribuidor Autorizado de Claro-Cusco*, efectuar un plan de inteligencia emocional, estableciendo talleres que ayuden a desarrollar la empatía entre jefe y colaborador, que ayuden a optimizar su actitud del trabajador en sus labores diarias, la misma que permitirá mejorar sus competencias sociales a través de un mayor compromiso hacia el trabajo, integración entre los miembros y un buen liderazgo.

Recomendamos al responsable del *Distribuidor Autorizado de Claro-Cusco*, ejecutar un plan de inteligencia emocional, estableciendo talleres para optimizar las competencias técnicas, enfocadas en el desarrollo de una comunicación eficiente, valores compartidos de los miembros de trabajo y una estrecha relación interpersonales entre los mismo, la misma que permitirá mejorar sus competencias técnicas a través de la iniciativa, calidad de trabajo y atención al cliente.

## REFERENCIAS

- Abaunza, A., & Chacon, A. (2019). *Inteligencia emocional y dimensiones de la empatía*. [https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/6949/2019\\_Tesis\\_Angarita\\_Abaunza\\_Daniela\\_Fernanda.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/6949/2019_Tesis_Angarita_Abaunza_Daniela_Fernanda.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Angulo, R., & Letona, B. (2021). *Inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los trabajadores del área comercial de la empresa El Padrino S.A. Lima, 2020*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80115>
- Araujo, M. C., & Leal, M. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG: Revista Del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 132–147. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Arévalo, G. R. (2017). La inteligencia emocional y las competencias genéricas de los estudiantes del VII ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – 2017. *Repositorio de Tesis - UNMSM*. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6573#.YVu776ul4j0.men deley>
- Baena, G. (2017). Protocolo y diseño de la Metodología de la Investigación. In *Metodología de la investigación (3a. ed.)* (Issue 2017). file:///C:/Users/Tony Sanchez/Downloads/metodologia de la investigacion Baena 2017.pdf
- Behar, D. S. (2010). Introducción a la Metodología de la Investigación. *Shalom*, 1(978-959-212-783-7), 1–94. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Benavidez V, V., & Flores P, R. (2019). La importancia de las emociones para la neurodidáctica. *Wimb Lu*, 14(1). <https://doi.org/10.15517/wl.v14i1.35935>
- Bisquerra, R. (2012). De la inteligencia emocional a la educación emocional. In R. Bisquerra (Ed.), *¿Cómo educar las emociones? La inteligencia emocional en la infancia y la adolescencia* (pp. 24–35). <http://www.facebook.com/ObservatorioFAROS>
- Cali, A., Fierro, I., & Sempertegui, C. (2015). La inteligencia emocional como elemento estratégico en la empresa / Emotional intelligence as a strategic element in the company. *Ciencia Unemi*, 8(15), 119–125. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol8iss15.2015pp119-125p>
- Carmona, P., Hernández, J., & Reyes, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 2(3), 53–68.

- <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>
- Chun, M. (2016). Inteligencia emocional y competencias laborales en la inserción laboral en alumnas de enfermería Universidad Alas Peruanas, 2015. *Universidad César Vallejo*, 1–115. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4144>
- Cornejo, R., Araya, R., Vargas, S., & Parra-Moreno, D. (2021). La educación emocional: paradojas, peligros y oportunidades. *Revista Saberes Educativos*, 6. <https://doi.org/10.5354/2452-5014.2021.60681>
- Correa, M., & Neida, M. (2022). *Inteligencia Emocional y su Influencia en el Ámbito Laboral*. 1–10. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/480/4802861020/4802861020.pdf>
- Cosmo, J. (2016). Competencia laboral - Qué es, definición y concepto. In *Economipedia*. [https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/man\\_ops.pdf%0Ahttps://economipedia.com/definiciones/competencia-laboral.html](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/man_ops.pdf%0Ahttps://economipedia.com/definiciones/competencia-laboral.html)
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá, Colombia: Ecoe.
- Dávila, D., & Inga, J. (2018). *Gestión De La Inteligencia Emocional Para El Desempeño Laboral De Los Colaboradores En La Institución Financiera Mi Banco, Sucursal Balta, Chiclayo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21346>
- De La Cruz, C. (2016). Metodología de la investigación tecnológica en ingeniería. *Ingenium*, 01(01). <https://doi.org/10.18259/ing.2016007>
- Duque, J. L., García, M., & Hurtado, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 33(144), 250–260. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
- Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. Para: *Concepto.de*. Disponible en: <https://concepto.de/inteligencia-emocional/>. Última edición: 5 de agosto de 2021. <https://concepto.de/inteligencia-emocional/#ixzz7bICj0ZKE>
- Federación de Enseñanza de Andalucía. (2011). Temas para la educación. Revista digital para profesionales de la enseñanza, 1-12.
- Gallardo, A. (2017). *Las competencias emocionales en el currículo de las carreras de pedagogía de la Universidad de la Playa [Tesis doctoral]*. 1, 222.

- [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/482092/tagj\\_20180201.pdf;jsessionid=7D3E3A834281A9F5C6C692BA1AAEFB92?sequence=2](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/482092/tagj_20180201.pdf;jsessionid=7D3E3A834281A9F5C6C692BA1AAEFB92?sequence=2)
- Gallego M. (2007). Gestión humana basada en competencias. Recuperado de <http://www.arearh.com/rrhh/Teoriadecompetencias.htm>
- Gil, J. (2007). LA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES. *Educación XX1*, 10(0). <https://doi.org/10.5944/educxx1.1.10.298>
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional*. <https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/08/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>
- Hernandez(2014).metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed. *Metodología de La Investigación*, 6(metodología de la investigación). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Liébana, C., Fernández, M. E., Bermejo Higuera, J. C., Carabias Maza, M. R., Rodríguez Borrego, M. A., & Villacieros Durbán, M. (2020). Inteligencia emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo. *Gerokomos*, 23(2), 63–68. <https://doi.org/10.4321/S1134-928X2012000200004>
- López, E. (2016). En torno al concepto de competencia: Un análisis de fuentes. *Profesorado*, 20(1), 311–322. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56745576016.pdf>
- López, E., & Pulido, M. (2013). Entrenando la inteligencia emocional. In *Inteligencia emocional en el trabajo* (pp. 145–172). Síntesis. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/18142/TFG-N.438.pdf;jsessionid=008B5025D39F803DFED4004682920B0D?sequence=1>
- Monjarás, A. J., Bazán, A. K., Pacheco- Martínez, Z. K., Rivera Gonzaga, J. A., Zamarripa Calderón, J. E., & Cuevas Suárez, C. E. (2019). Diseños de Investigación. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de La Salud Universidad Autónoma Del Estado de Hidalgo*, 8(15). <https://doi.org/10.29057/icsa.v8i15.4908>
- Muñoz, D. (2018). Inteligencia emocional y competencias laborales en los docentes de los Centros Técnicos Productivos, La Victoria, 2018. *Universidad César Vallejo*, 1–124. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26231/Mu%C3%B1oz\\_ZDDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26231/Mu%C3%B1oz_ZDDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Samayoa, M. de L., & Márquez Munguía, Y. (2013). ¿Qué es la inteligencia

- emocional? *SAVIA Revista de Investigación e Intervención Social*.  
<https://doi.org/10.36794/savia.vi11.46>
- Hernandez, R. H., Collado, C. F., María, D., Lucio, B., Valencia, S. M., Paulina, C., & Torres, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. *Mc Graw Hill*.  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Sánchez, M. A., Rosas, J. V., & Mendoza, V. M. (2018). *Metodología de la investigación Un Enfoque práctico*.  
[http://asesorias.cuautitlan2.unam.mx/Laboratoriovirtualdeestadistica/CARPETA\\_3\\_INFERENCIA\\_ESTADISTICA/DOC\\_INFERENCIA/TEMA\\_4/08\\_PRUEBA\\_DE\\_CHICUADRADA.pdf](http://asesorias.cuautitlan2.unam.mx/Laboratoriovirtualdeestadistica/CARPETA_3_INFERENCIA_ESTADISTICA/DOC_INFERENCIA/TEMA_4/08_PRUEBA_DE_CHICUADRADA.pdf)  
[https://www.zaragoza.unam.mx/portal/wp-content/Portal2015/Licenciaturas/qfb/tesis/tesis\\_sanchez\\_flo](https://www.zaragoza.unam.mx/portal/wp-content/Portal2015/Licenciaturas/qfb/tesis/tesis_sanchez_flo)
- Sandoval, F, M., & Montaña, N. (2008). Evolución del concepto de competencia laboral. *Ponencia Presentada En El II Congreso de Calidad e Innovación En La Educación Superior.*, 1997.  
[http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/vrac/documentos/Curricular\\_Documentos/Evento/Ponencias\\_6/sandoval\\_Franklin\\_y\\_otros.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/vrac/documentos/Curricular_Documentos/Evento/Ponencias_6/sandoval_Franklin_y_otros.pdf)
- Segura M (UNED), J. M. (2017). 2. Inteligencia Emocional en Estudiantes Venezolanos de Educación Mediaty Universitaria. *Revista EDUCARE - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0*, 20(2), 28–54.  
<https://doi.org/10.46498/reduipb.v20i2.85>
- Solsol, M. (2017). *Las competencias laborales y su relación con la gestión de buenas prácticas de los recursos humanos en el Centro de Salud “ Punta del Este ” de Tarapoto2016*  
[.http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16682/Solsol\\_UM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16682/Solsol_UM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Stough, C., Saklofske D., y Parker, J., (2009). *Un breve análisis de 20 años de inteligencia emocional: una introducción a la evaluación de la inteligencia emocional: teoría, investigación y aplicaciones*. Nueva York. Editorial Parker.
- Yabar, K. (2018). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red La Molina - Cieneguilla*. 113.  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2593/YABAR\\_K.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2593/YABAR_K.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 01 - Matriz operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
INTELIGENCIA EMOCIONAL	conjunto de habilidades basadas en el autocontrol, su manejo implica no alterar la capacidad de generar emociones ante estímulos sino de ser asertivos. (Samayoa Miranda & Márquez Munguía, 2013)	Se analizará la variable en base a las dimensiones desarrolladas por Daniel Goleman: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidad social.	Autoconciencia	Carácter	Ordinal
				Comportamiento	
				Debilidades.	
				Fortalezas	
			Autorregulación	Limites	
				Reacciones	
				Adaptación	
			Motivación	Prioridades	
				Satisfacción	
				Impulsos	
			Empatía	Asertividad	
				Escucha activa	
				Actitud	
			Habilidad social	Intrapersonal	
				Interpersonal	
				Comunicación	
Valores					

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
COMPETENCIA LABORALES	Alles (2016) indica que son un conjunto de atributos valorativos basados en aquellas competencias básicas y específicas que posee el recurso humano, las cuales han sido fortalecidas por la organización en cumplimiento con sus metas y objetivos	Se ha considerado a las competencias técnicas, metodológicas y sociales	Competencias metodológicas	Trabajo en equipo	Ordinal
				Confianza en sí mismo	
				Innovación	
			Competencias sociales	Compromiso	
				Integración	
				Liderazgo	
			Competencias participativas	Organización	
				Cumplimiento de responsabilidades	
				Identidad	
			Competencias técnicas	Comunicación	
Iniciativa					
Atención al cliente					
Calidad de trabajo					

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### *Inteligencia emocional y competencias laborales de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro-Cusco, 2022.*

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p><b>Problema General</b> ¿Existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias laborales de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>- ¿Qué relación existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias metodológicas de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022?</p> <p>- ¿Qué relación existe relación la inteligencia emocional y las competencias sociales de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022?</p> <p>- ¿Qué relación existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias participativas de los trabajadores de un</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la inteligencia emocional y las competencias laborales de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar la relación que existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias metodológicas de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022.</p> <p>-Determinar la relación que existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias sociales de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022.</p> <p>- Determinar la relación que existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias participativas de los trabajadores de un</p>	<p><b>Hipótesis General</b> <b>H1:</b> Si existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias laborales de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro-Cusco,2022 <b>H0:</b> No existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias laborales de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro-Cusco,2022.</p>	<b>Inteligencia Emocional</b>	Autoconciencia	Carácter	<b>Tipo de Inv.</b> Aplicada  <b>Diseño de Inv.</b> No experimental Nivel: correlacional  <b>Población:</b> <b>56</b> <b>trabajadores</b> <b>Muestra:</b> <b>56</b> <b>trabajadores</b> <b>Técnicas:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
					Comportamiento	
					Debilidades	
					Fortalezas	
				Autorregulación	Limites	
					Reacciones	
					Adaptación	
				Motivación	Prioridades	
					Satisfacción	
					Impulsos	
				Empatía	Asertividad	
					Escucha activa	
					Actitud	
				Habilidad social	Intrapersonal	
Interpersonal						
Comunicación						
Valores						
Competencias metodológicas	Trabajo en equipo					
	Confianza en sí mismo					
	Innovación					
Competencias sociales	Compromiso					

Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022? - ¿Qué relación existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias técnicas de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022?	Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022. - Determinar la relación que existe relación entre la inteligencia emocional y las competencias técnicas de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro Cusco,2022		<b>Competencias Laborales</b>		Integración	
					Liderazgo	
				Competencias participativas	Organización	
					Cumplimiento de responsabilidades	
					Identidad	
				Competencias técnicas	Comunicación	
					Iniciativa	
					Atención al cliente	
Calidad de trabajo						

Anexo 02

**CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COMPETENCIAS  
LABORALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

Estimado participante, por favor responde la siguiente encuesta, las respuestas que consignen serán tratadas con fines únicamente académicos y tiene carácter confidencial, esta se realiza para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: “Inteligencia emocional y competencias laborales de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro-Cusco, 2022.” Agradecemos su gentil colaboración, lea detenidamente las siguientes preguntas y marque con una X donde considere pertinente:

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

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

<b>Inteligencia emocional</b>					
<b>Autoconciencia</b>					
	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<i>Carácter</i>					
1. Me siento seguro de mí mismo en cualquier decisión que tomo					
2. Soy realista en toda circunstancia					
3. Soy temperamental, no tolero demasiado a las personas					
<i>Comportamiento</i>					
4. Cuando me enfrento a un problema analizo detalladamente todas las opciones					
5. Mis actitudes son de acuerdo a mi estado emocional					
<i>Debilidades</i>					
6. Soy incapaz de comprender a los demás cuando manifiestan sentimientos negativos					
7. Tengo la sensación de que algo no está bien, siento que necesito un cambio					
<i>Fortalezas</i>					
8. Planifico mis actividades con mucho tiempo de anticipación, suelo llevar agenda y diario					
9. Soy organizado en todas mis actividades, me gusta anotar todo para no olvidarme de nada.					
10. Cumpro con mis responsabilidades laborales, familiares y personales de manera balanceada					
11. Tengo un buen carácter en todo momento, afronto los problemas con madurez					
<b>Autorregulación</b>					
	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<i>Limites</i>					

12. Me es difícil sonreír cuando estoy en mi trabajo, me estresan las personas					
13. Realmente no sé para que soy bueno					
<i>Reacciones</i>					
14. Difícilmente cambio de opinión, mis ideas siempre tienen respaldo					
15. Mis ideas son mejores por ello confío más en mí					
<i>Adaptación</i>					
16. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas, tengo miedo a fallar en cualquier cosa que comience					
17. No tengo confianza en mí mismo, siento que me voy a equivocar y prefiero que otro lo haga					
18. Es difícil cambiar el modo de vida que llevo, estoy muy acostumbrado a la rutina					
19. No estoy contento con lo que hago, pero continuo haciéndolo porque no sé hacer otra cosa					
20. No puedo dejar mis costumbres, tengo todo aprendido					
<b>Motivación</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<i>Prioridades</i>					
21. Mis ideas son más importantes que la de los demás, y soy capaz de imponerla					
22. Disfruto de las cosas que hago, soy feliz llevando la vida que llevo					
23. Aprovecho al máximo de mis potencialidades, le saco provecho a lo que sé hacer					
<i>Satisfacción</i>					
24. Disfruto de los feriados y fines de semana, soy una oportunidad para salir de la rutina					
25. Los demás piensan que soy feliz y una gran persona					
<i>Impulso</i>					
26. No puedo controlar mis reacciones cuando me hacen enojar					
27. Cuando me enfado pierdo los papeles y no lo puedo dejar pasar					
<b>Empatía</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<i>Asertividad</i>					
28. Soy incapaz de entender cómo se sienten los demás					
29. Comprendo a las personas, entiendo cómo se sienten					
30. No puedo describir lo que siento, se me hace difícil expresar con palabras mis emociones					
31. Intento no herir a los demás, por ello no expreso mis ideas					
<i>Escucha activa</i>					
32. A la gente le es fácil confiar en mí					
33. Soy sensible ante los problemas de los demás					
<i>Actitud</i>					
34. Trato de valorar cada minuto y darle sentido a mi vida					
35. Enfrento los problemas con confianza					
36. Asumo las consecuencias de mis actos y me hago responsable de las consecuencias					
37. Tengo tendencia a depender de otros, para sentir su aprobación					
38. Puedo mantener la calma en cualquier momento, difícilmente me molesto					
<b>Habilidad social</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>

	5	4	3	2	1
<i>Intrapersonal</i>					
39. Reconozco mis sentimientos soy capaz de identificar cada una de mis emociones de acuerdo a la situación					
40. Expreso adecuadamente mis sentimientos de acuerdo al contexto y a la persona a la que va dirigida					
41. Prefiero seguir a otros que ser líder, ya que cualquier tipo de responsabilidad le llegará a él o ella.					
<i>Interpersonal</i>					
42. Me agrada trabajar en grupo, porque podemos confrontar ideas y sacar mejores resultados					
43. Me gusta ayudar a la gente cuando lo necesite					
44. Me siento bien explicando las cosas a los demás, siento que me entienden					
<i>Comunicación</i>					
45. No puedo decir no a nada, no puedo negarme a lo que sea que me propongan					
46. Entablo conversación fácilmente					
<i>Valores</i>					
47. Soy responsable en todo					
48. Soy puntual en toda ocasión					
49. Cumpló con mis responsabilidades laborales					
50. Soy respetuoso de los demás					
<b>COMPETENCIAS LABORALES</b>					
<b>Competencias técnicas</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<i>Comunicación</i>					
51. Se expresa libremente en su centro de trabajo y sus ideas son valoradas					
52. Tiene comunicación fluida con sus compañeros de trabajo sobre cualquier tema					
53. Tiene comunicación fluida con sus jefes sobre temas laborales					
54. Tiene comunicación fluida con los clientes sobre cualquier tema					
<i>Iniciativa</i>					
55. Busca actualizarse constantemente en temas relacionados a su desempeño personal en el trabajo					
56. Participa en cursos de capacitación relacionados a su cargo y función					
<i>Atención al cliente</i>					
57. Es tolerante con las personas a quienes brinda el servicio					
58. Tiene trato amable y personalizado con los clientes pese a que estos sean reactivos					
<i>Calidad de trabajo</i>					
59. Se esfuerza por brindar un servicio de calidad					
60. Conoce bien el servicio que brinda					
<b>Competencias metodológicas</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<i>Trabajo en equipo</i>					
61. Mantiene relaciones cordiales con sus compañero de trabajo					

62. Genera un ambiente de confianza y respeto para el desenvolvimiento laboral de todos					
63. Promueve el trabajo colaborativo					
<i>Confianza en sí mismo</i>					
64. Confía en sus propias ideas y las propone					
65. Confía en sí mismo y en sus capacidades para ejecutar las cosas					
<i>Innovación</i>					
66. Propone ideas motivadoras					
67. Maneja con habilidad dispositivos tecnológicos que le permiten realizar sus responsabilidades					
68. Puede manejar y dar mantenimiento a máquinas y dispositivos.					
<b>Competencias sociales</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<i>Compromiso</i>					
69. Promueve la solución de conflictos que puedan suscitarse dentro o fuera del trabajo					
70. Fomenta el compromiso laboral en todos sus compañeros					
<i>Integración</i>					
71. Se siente reconocido por sus jefes					
72. Se siente apreciado por sus compañeros de trabajo					
<i>Liderazgo</i>					
73. Incentiva la participación de todos en las actividades laborales					
74. Toma en cuenta las ideas de los demás y las valora					
<b>Competencias sociales</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<i>Organización</i>					
75. Construye y respeta normas de convivencia dentro del ambiente laboral					
76. Conoce y cumple el código de ética de la organización					
77. Promueve la solución de conflictos					
<i>Cumplimiento de responsabilidades</i>					
78. Organiza y planifica sus labores					
79. Cumple con los objetivos y metas propuestas					
<i>Identidad</i>					
80. Autoevalúa su trabajo para mejorar					
81. Utiliza los resultados de forma crítica para mejorar					
82. Se identifica con las metas institucionales					

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

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Autoconciencia</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Me siento seguro de mí mismo en cualquier decisión que tomo	Si		Si		Si		
2	Soy realista en toda circunstancia	Si		Si		Si		
3	Soy temperamental, no tolero demasiado a las personas	Si		Si		Si		
4	Cuando me enfrento a un problema analizo detalladamente todas las opciones	Si		Si		Si		
5	Mis actitudes son de acuerdo con mi estado emocional	Si		Si		Si		
6	Soy incapaz de comprender a los demás cuando manifiestan sentimientos negativos	Si		Si		Si		
7	Tengo la sensación de que algo no está bien, siento que necesito un cambio	Si		Si		Si		
8	Planifico mis actividades con mucho tiempo de anticipación, suelo llevar agenda y diario	Si		Si		Si		
9	Soy organizado en todas mis actividades, me gusta anotar todo para no olvidarme de nada.	Si		Si		Si		
10	Cumplo con mis responsabilidades laborales, familiares y personales de manera balanceada	Si		Si		Si		
11	Tengo un buen carácter en todo momento, afronto los problemas con madurez	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Autorregulación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Me es difícil sonreír cuando estoy en mi trabajo, me estresan las personas	Si		Si		Si		
13	Realmente no sé para que soy bueno	Si		Si		Si		
14	Difícilmente cambio de opinión, mis ideas siempre tienen respaldo	Si		Si		Si		
15	Mis ideas son mejores por ello confío más en mí	Si		Si		Si		
16	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas, tengo miedo a fallar en cualquier cosa que comience	Si		Si		Si		
17	No tengo confianza en mí mismo, siento que me voy a equivocar y prefiero que otro lo haga	Si		Si		Si		
18	Es difícil cambiar el modo de vida que llevo, estoy muy acostumbrado a la rutina	Si		Si		Si		
19	No estoy contento con lo que hago, pero continúo haciéndolo porque no sé hacer otra cosa	Si		Si		Si		

20	No puedo dejar mis costumbres, tengo todo aprendido	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: Motivación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Mis ideas son más importantes que la de los demás, y soy capaz de imponerla	Si		Si		Si		
22	Disfruto de las cosas que hago, soy feliz llevando la vida que llevo	Si		Si		Si		
23	Aprovecho al máximo de mis potencialidades, le saco provecho a lo que sé hacer	Si		Si		Si		
24	Disfruto de los feriados y fines de semana, soy una oportunidad para salir de la rutina	Si		Si		Si		
25	Los demás piensan que soy feliz y una gran persona	Si		Si		Si		
26	No puedo controlar mis reacciones cuando me hacen enojar	Si		Si		Si		
27	Cuando me enfado pierdo los papeles y no lo puedo dejar pasar	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
28	Soy incapaz de entender cómo se sienten los demás	Si		Si		Si		
29	Comprendo a las personas, entiendo cómo se sienten	Si		Si		Si		
30	No puedo describir lo que siento, se me hace difícil expresar con palabras mis emociones	Si		Si		Si		
31	Intento no herir a los demás, por ello no expreso mis ideas	Si		Si		Si		
32	A la gente le es fácil confiar en mí	Si		Si		Si		
33	Soy sensible ante los problemas de los demás	Si		Si		Si		
34	Trato de valorar cada minuto y darle sentido a mi vida	Si		Si		Si		
35	Enfrento los problemas con confianza	Si		Si		Si		
36	Asumo las consecuencias de mis actos y me hago responsable de las consecuencias	Si		Si		Si		
37	Tengo tendencia a depender de otros, para sentir su aprobación	Si		Si		Si		
38	Puedo mantener la calma en cualquier momento, difícilmente me molesto	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 5: Habilidad social</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
39	Reconozco mis sentimientos soy capaz de identificar cada una de mis emociones de acuerdo a la situación	Si		Si		Si		
40	Expreso adecuadamente mis sentimientos de acuerdo al contexto y a la persona a la que va dirigida	Si		Si		Si		
41	Prefiero seguir a otros que ser líder, ya que cualquier tipo de responsabilidad le llegará a él o ella.	Si		Si		Si		
42	Me agrada trabajar en grupo, porque podemos confrontar ideas y sacar mejores resultados	Si		Si		Si		
43	Me gusta ayudar a la gente cuando lo necesite	Si		Si		Si		

44	Me siento bien explicando las cosas a los demás, siento que me entienden	Si		Si		Si	
45	No puedo decir no a nada, no puedo negarme a lo que sea que me propongan	Si		Si		Si	
46	Entablo conversación fácilmente	Si		Si		Si	
47	Soy responsable en todo	Si		Si		Si	
48	Soy puntual en toda ocasión	Si		Si		Si	
49	Cumplo con mis responsabilidades laborales	Si		Si		Si	
50	Soy respetuoso de los demás	Si		Si		Si	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson

DNI: 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración

**MBA – Administración de Negocios**

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 15 de julio de 2022.



-----  
Firma del Experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: COMPETENCIAS LABORALES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Competencias técnicas</b>								
51	Se expresa libremente en su centro de trabajo y sus ideas son valoradas	Si		Si		Si		
52	Tiene comunicación fluida con sus compañeros de trabajo sobre cualquier tema	Si		Si		Si		
53	Tiene comunicación fluida con sus jefes sobre temas laborales	Si		Si		Si		
54	Tiene comunicación fluida con los clientes sobre cualquier tema	Si		Si		Si		
55	Busca actualizarse constantemente en temas relacionados a su desempeño personal en el trabajo	Si		Si		Si		
56	Participa en cursos de capacitación relacionados a su cargo y función	Si		Si		Si		
57	Es tolerante con las personas a quienes brinda el servicio	Si		Si		Si		
58	Tiene trato amable y personalizado con los clientes pese a que estos sean reactivos	Si		Si		Si		
59	Se esfuerza por brindar un servicio de calidad	Si		Si		Si		
60	Conoce bien el servicio que brinda	Si		Si		Si		
<b>DIMENSIÓN 2: Competencias metodológicas</b>								
61	Mantiene relaciones cordiales con sus compañero de trabajo	Si		Si		Si		
62	Genera un ambiente de confianza y respeto para el desenvolvimiento laboral de todos	Si		Si		Si		
63	Promueve el trabajo colaborativo	Si		Si		Si		
64	Confía en sus propias ideas y las propone	Si		Si		Si		
65	Confía en sí mismo y en sus capacidades para ejecutar las cosas	Si		Si		Si		
66	Propone ideas motivadoras	Si		Si		Si		
67	Maneja con habilidad dispositivos tecnológicos que le permiten realizar sus responsabilidades	Si		Si		Si		
68	Puede manejar y dar mantenimiento a máquinas y dispositivos.	Si		Si		Si		
<b>DIMENSIÓN 3: Competencias sociales</b>								
69	Promueve la solución de conflictos que puedan suscitarse dentro o fuera del trabajo	Si		Si		Si		
70	Fomenta el compromiso laboral en todos sus compañeros	Si		Si		Si		

71	Se siente reconocido por sus jefes	Si		Si		Si	
72	Se siente apreciado por sus compañeros de trabajo	Si		Si		Si	
73	Incentiva la participación de todos en las actividades laborales	Si		Si		Si	
74	Toma en cuenta las ideas de los demás y las valora	Si		Si		Si	
	<b>DIMENSIÓN 4: Competencias participativas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
75	Construye y respeta normas de convivencia dentro del ambiente laboral	Si		Si		Si	
76	Conoce y cumple el código de ética de la organización	Si		Si		Si	
77	Promueve la solución de conflictos	Si		Si		Si	
78	Organiza y planifica sus labores	Si		Si		Si	
79	Cumple con los objetivos y metas propuestas	Si		Si		Si	
80	Autoevalúa su trabajo para mejorar	Si		Si		Si	
81	Utiliza los resultados de forma crítica para mejorar	Si		Si		Si	
82	Se identifica con las metas institucionales	Si		Si		Si	

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

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

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

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

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 15 de julio de 2022.



-----  
**Firma del Experto**

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

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Autoconciencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Me siento seguro de mí mismo en cualquier decisión que tomo	Si		Si		Si		
2	Soy realista en toda circunstancia	Si		Si		Si		
3	Soy temperamental, no tolero demasiado a las personas	Si		Si		Si		
4	Cuando me enfrente a un problema analizo detalladamente todas las opciones	Si		Si		Si		
5	Mis actitudes son de acuerdo con mi estado emocional	Si		Si		Si		
6	Soy incapaz de comprender a los demás cuando manifiestan sentimientos negativos	Si		Si		Si		
7	Tengo la sensación de que algo no está bien, siento que necesito un cambio	Si		Si		Si		
8	Planifico mis actividades con mucho tiempo de anticipación, suelo llevar agenda y diario	Si		Si		Si		
9	Soy organizado en todas mis actividades, me gusta anotar todo para no olvidarme de nada.	Si		Si		Si		
10	Cumplo con mis responsabilidades laborales, familiares y personales de manera balanceada	Si		Si		Si		
11	Tengo un buen carácter en todo momento, afronto los problemas con madurez	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 2: Autorregulación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Me es difícil sonreír cuando estoy en mi trabajo, me estresan las personas	Si		Si		Si		
13	Realmente no sé para que soy bueno	Si		Si		Si		
14	Difícilmente cambio de opinión, mis ideas siempre tienen respaldo	Si		Si		Si		
15	Mis ideas son mejores por ello confío más en mí	Si		Si		Si		
16	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas, tengo miedo a fallar en cualquier cosa que comience	Si		Si		Si		
17	No tengo confianza en mí mismo, siento que me voy a equivocar y prefiero que otro lo haga	Si		Si		Si		
18	Es difícil cambiar el modo de vida que llevo, estoy muy acostumbrado a la rutina	Si		Si		Si		
19	No estoy contento con lo que hago, pero continúo haciéndolo porque no sé hacer otra cosa	Si		Si		Si		

20	No puedo dejar mis costumbres, tengo todo aprendido	Si		Si		Si	
<b>DIMENSIÓN 3: Motivación</b>		Si	No	Si	No	Si	No
21	Mis ideas son más importantes que la de los demás, y soy capaz de imponerla	Si		Si		Si	
22	Disfruto de las cosas que hago, soy feliz llevando la vida que llevo	Si		Si		Si	
23	Aprovecho al máximo de mis potencialidades, le saco provecho a lo que sé hacer	Si		Si		Si	
24	Disfruto de los feriados y fines de semana, soy una oportunidad para salir de la rutina	Si		Si		Si	
25	Los demás piensan que soy feliz y una gran persona	Si		Si		Si	
26	No puedo controlar mis reacciones cuando me hacen enojar	Si		Si		Si	
27	Cuando me enfado pierdo los papeles y no lo puedo dejar pasar	Si		Si		Si	
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>		Si	No	Si	No	Si	No
28	Soy incapaz de entender cómo se sienten los demás	Si		Si		Si	
29	Comprendo a las personas, entiendo cómo se sienten	Si		Si		Si	
30	No puedo describir lo que siento, se me hace difícil expresar con palabras mis emociones	Si		Si		Si	
31	Intento no herir a los demás, por ello no expreso mis ideas	Si		Si		Si	
32	A la gente le es fácil confiar en mí	Si		Si		Si	
33	Soy sensible ante los problemas de los demás	Si		Si		Si	
34	Trato de valorar cada minuto y darle sentido a mi vida	Si		Si		Si	
35	Enfrento los problemas con confianza	Si		Si		Si	
36	Asumo las consecuencias de mis actos y me hago responsable de las consecuencias	Si		Si		Si	
37	Tengo tendencia a depender de otros, para sentir su aprobación	Si		Si		Si	
38	Puedo mantener la calma en cualquier momento, difícilmente me molesto	Si		Si		Si	
<b>DIMENSIÓN 5: Habilidad social</b>		Si	No	Si	No	Si	No
39	Reconozco mis sentimientos soy capaz de identificar cada una de mis emociones de acuerdo a la situación	Si		Si		Si	
40	Expreso adecuadamente mis sentimientos de acuerdo al contexto y a la persona a la que va dirigida	Si		Si		Si	
41	Prefiero seguir a otros que ser líder, ya que cualquier tipo de responsabilidad le llegará a él o ella.	Si		Si		Si	
42	Me agrada trabajar en grupo, porque podemos confrontar ideas y sacar mejores resultados	Si		Si		Si	
43	Me gusta ayudar a la gente cuando lo necesite	Si		Si		Si	

44	Me siento bien explicando las cosas a los demás, siento que me entienden	Si		Si		Si	
45	No puedo decir no a nada, no puedo negarme a lo que sea que me propongan	Si		Si		Si	
46	Entablo conversación fácilmente	Si		Si		Si	
47	Soy responsable en todo	Si		Si		Si	
48	Soy puntual en toda ocasión	Si		Si		Si	
49	Cumplo con mis responsabilidades laborales	Si		Si		Si	
50	Soy respetuoso de los demás	Si		Si		Si	

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Villanueva Villacorta Jorge Robinson

**DNI:** 40226875

**Especialidad del validador:** Lic. Administración

**MBA – Administración de Negocios**

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 15 de julio de 2022.



-----  
Firma del Experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: COMPETENCIAS LABORALES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Competencias técnicas</b>								
51	Se expresa libremente en su centro de trabajo y sus ideas son valoradas	Si		Si		Si		
52	Tiene comunicación fluida con sus compañeros de trabajo sobre cualquier tema	Si		Si		Si		
53	Tiene comunicación fluida con sus jefes sobre temas laborales	Si		Si		Si		
54	Tiene comunicación fluida con los clientes sobre cualquier tema	Si		Si		Si		
55	Busca actualizarse constantemente en temas relacionados a su desempeño personal en el trabajo	Si		Si		Si		
56	Participa en cursos de capacitación relacionados a su cargo y función	Si		Si		Si		
57	Es tolerante con las personas a quienes brinda el servicio	Si		Si		Si		
58	Tiene trato amable y personalizado con los clientes pese a que estos sean reactivos	Si		Si		Si		
59	Se esfuerza por brindar un servicio de calidad	Si		Si		Si		
60	Conoce bien el servicio que brinda	Si		Si		Si		
<b>DIMENSIÓN 2: Competencias metodológicas</b>								
61	Mantiene relaciones cordiales con sus compañero de trabajo	Si		Si		Si		
62	Genera un ambiente de confianza y respeto para el desenvolvimiento laboral de todos	Si		Si		Si		
63	Promueve el trabajo colaborativo	Si		Si		Si		
64	Confía en sus propias ideas y las propone	Si		Si		Si		
65	Confía en sí mismo y en sus capacidades para ejecutar las cosas	Si		Si		Si		
66	Propone ideas motivadoras	Si		Si		Si		
67	Maneja con habilidad dispositivos tecnológicos que le permiten realizar sus responsabilidades	Si		Si		Si		
68	Puede manejar y dar mantenimiento a máquinas y dispositivos.	Si		Si		Si		
<b>DIMENSIÓN 3: Competencias sociales</b>								
69	Promueve la solución de conflictos que puedan suscitarse dentro o fuera del trabajo	Si		Si		Si		
70	Fomenta el compromiso laboral en todos sus compañeros	Si		Si		Si		

71	Se siente reconocido por sus jefes	Si		Si		Si		
72	Se siente apreciado por sus compañeros de trabajo	Si		Si		Si		
73	Incentiva la participación de todos en las actividades laborales	Si		Si		Si		
74	Toma en cuenta las ideas de los demás y las valora	Si		Si		Si		
<b>DIMENSIÓN 4: Competencias participativas</b>								
75	Construye y respeta normas de convivencia dentro del ambiente laboral	Si		Si		Si		
76	Conoce y cumple el código de ética de la organización	Si		Si		Si		
77	Promueve la solución de conflictos	Si		Si		Si		
78	Organiza y planifica sus labores	Si		Si		Si		
79	Cumple con los objetivos y metas propuestas	Si		Si		Si		
80	Autoevalúa su trabajo para mejorar	Si		Si		Si		
81	Utiliza los resultados de forma crítica para mejorar	Si		Si		Si		
82	Se identifica con las metas institucionales	Si		Si		Si		

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Villanueva Villacorta Jorge Robinson

**DNI:** 40226875

**Especialidad del validador:** Lic. Administración

**MBA – Administración de Negocios**
**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 15 de julio de 2022.


  
 -----
   
**Firma del Experto**

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

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Autoconciencia</b>								
1	Me siento seguro de mí mismo en cualquier decisión que tomo	x		x		x		
2	Soy realista en toda circunstancia	x		x		x		
3	Soy temperamental, no tolero demasiado a las personas	x		x		x		
4	Cuando me enfrento a un problema analizo detalladamente todas las opciones	x		x		x		
5	Mis actitudes son de acuerdo con mi estado emocional	x		x		x		
6	Soy incapaz de comprender a los demás cuando manifiestan sentimientos negativos	x		x		x		
7	Tengo la sensación de que algo no está bien, siento que necesito un cambio	x		x		x		
8	Planifico mis actividades con mucho tiempo de anticipación, suelo llevar agenda y diario	x		x		x		
9	Soy organizado en todas mis actividades, me gusta anotar todo para no olvidarme de nada.	x		x		x		
10	Cumplo con mis responsabilidades laborales, familiares y personales de manera balanceada	x		x		x		
11	Tengo un buen carácter en todo momento, afronto los problemas con madurez	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Autorregulación</b>								
12	Me es difícil sonreír cuando estoy en el trabajo.	X		X		X		
13	Siento que las personas me causan estrés.	X		X		X		
14	Difícilmente puedo cambiar de opinión.	X		X		X		
15	Creo que mis ideas son buenas y adecuadas por ello siento respaldo	x		x		x		
16	Me resulta difícil iniciar labores nuevas por temor a equivocarme.	x		x		x		
17	No tengo confianza en mí mismo prefiero que otro lo haga	x		x		x		

18	Me es difícil cambiar la rutina que llevo por estar acostumbrado.	x		x		x		
19	No encuentro satisfacción con lo que hago pero continúo haciéndolo porque no sé hacer otra cosa	x		x		x		
20	No puedo dejar mis costumbres porque todo me parece rutinario.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Motivación</b>								
21	Considero que mis ideas son muy importantes y son tomadas en cuenta.	x		x		x		
22	Disfruto de las cosas que hago, soy feliz haciendo mi labor.	x		x		x		
23	Aprovecho al máximo mis potencialidades, sacando provecho de lo que sé hacer	x		x		x		
24	Disfruto de los feriados y fines de semana, siendo una oportunidad para salir de la rutina	x		x		x		
25	Los demás piensan que soy feliz y una gran persona	x		x		x		
26	No controlo mis reacciones cuando estoy enfadado o me hacen enojar	x		x		x		
27	Con facilidad pierdo la cordura y el buen trato con mis semejantes.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>								
28	Soy incapaz de entender cómo se sienten los demás	x		x		x		
29	Comprendo a las personas, entiendo cómo se sienten	x		x		x		
30	No puedo describir lo que siento, se me hace difícil expresar con palabras mis emociones	x		x		x		
31	No expreso con claridad mis ideas por temor a herir a los demás.	x		x		x		
32	A la gente le es fácil confiar en mí	x		x		x		
33	Soy sensible ante los problemas de los demás	x		x		x		
34	Trato de valorar cada minuto y darle sentido a mi vida	x		x		x		
35	Enfrento los problemas con confianza	x		x		x		
36	Asumo las consecuencias de mis actos y me hago responsable de las consecuencias	x		x		x		
37	Tengo tendencia a depender de otros, para sentir su aprobación	x		x		x		
38	Puedo mantener la calma en cualquier momento,	x		x		x		

	difícilmente me molesto						
	<b>DIMENSIÓN 5: Habilidad social</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
39	Reconozco mis sentimientos soy capaz de identificar cada una de mis emociones de acuerdo a la situación	X		X		X	
40	Expreso adecuadamente mis sentimientos de acuerdo al contexto y a la persona a la que va dirigida	X		X		X	
41	Prefiero seguir a otros que ser líder, ya que cualquier tipo de responsabilidad le llegará a él o ella.	X		X		X	
42	Me agrada trabajar en grupo, porque podemos confrontar ideas y sacar mejores resultados	X		X		X	
43	Me gusta ayudar a la gente cuando lo necesite	X		X		X	
44	Siento que me entienden bien cuando explico a los demás.	X		X		X	
45	No puedo negarme a lo que sea que me propongan	X		X		X	
46	Entablo conversación fácilmente	X		X		X	
47	Soy responsable en todo	X		X		X	
48	Soy puntual en toda ocasión	X		X		X	
49	Cumplo con mis responsabilidades laborales	X		X		X	
50	Soy respetuoso de los demás	X		X		X	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: RICARDO TITO NUÑEZ DNI: 23817598

Especialidad del validador: Magister en Administración

**Mención Gestión del Turismo**

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Cusco, 13 de julio del 2022.



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: COMPETENCIAS LABORALES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Competencias técnicas</b>							
51	Se expresa libremente en el trabajo y sus ideas son valoradas	X		X		X		
52	Tiene comunicación fluida con sus compañeros de trabajo sobre cualquier tema	X		X		X		
53	Tiene comunicación fluida con sus jefes sobre temas laborales	X		X		X		
54	Tiene comunicación fluida con los clientes sobre cualquier tema	X		X		X		
55	Busca actualizarse constantemente en temas relacionados a su desempeño personal en el trabajo	X		X		X		
56	Participa en cursos de capacitación relacionados a su cargo y función	X		X		X		
57	Es tolerante con las personas a quienes brinda el servicio	X		X		X		
58	Tiene trato amable y personalizado con los clientes pese a que estos sean reactivos	X		X		X		
59	Se esfuerza por brindar un servicio de calidad	X		X		X		
60	Conoce bien el servicio que brinda	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Competencias metodológicas</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
61	Mantiene relaciones cordiales con sus compañero de trabajo	X		X		X		
62	Genera un ambiente de confianza y respeto para el desenvolvimiento laboral de todos	X		X		X		
63	Promueve el trabajo colaborativo	X		X		X		
64	Confía en sus propias ideas y las propone	X		X		X		
65	Confía en sí mismo y en sus capacidades para ejecutar las cosas	X		X		X		

66	Propone ideas motivadoras	X		X		X		
67	Maneja con habilidad dispositivos tecnológicos que le permiten realizar sus responsabilidades	X		X		X		
68	Puede manejar y dar mantenimiento a máquinas y dispositivos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Competencias sociales</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
69	Promueve la solución de conflictos que puedan suscitarse dentro o fuera del trabajo	X		X		X		
70	Fomenta el compromiso laboral en todos sus compañeros	X		X		X		
71	Se siente reconocido por sus jefes	X		X		X		
72	Se siente apreciado por sus compañeros de trabajo	X		X		X		
73	Incentiva la participación de todos en las actividades laborales	X		X		X		
74	Toma en cuenta las ideas de los demás y las valora	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Competencias participativas</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
75	Construye y respeta normas de convivencia dentro del ambiente laboral	X		X		X		
76	Conoce y cumple el código de ética de la organización	X		X		X		
77	Promueve la solución de conflictos	X		X		X		
78	Organiza y planifica sus labores	X		X		X		
79	Cumple con los objetivos y metas propuestas	X		X		X		
80	Autoevalúa su trabajo para mejorar	X		X		X		
81	Utiliza los resultados de forma crítica para mejorar	X		X		X		
82	Se identifica con las metas institucionales	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: RICARDO TITO NUÑEZ                      DNI: 23817598

Especialidad del validador: **Magister en Administración**

**Mención: Gestión del Turismo**

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Cusco, 13 de julio del 2022.



-----  
Firma del Experto Informante.

## FIABILIDAD

### Escala: INTELIGENCIA EMOCIONAL

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	56	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	56	100,0

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	50

### Escala: COMPETENCIAS LABORALES

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	56	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	56	100,0

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	32

### Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach

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

Fuente: Chaves y Rodríguez (2018)

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Laboral	,046	56	,200*	,982	56	,195
Competencias Laborales	,114	56	,004	,961	56	,006

Si la muestra es menor a 50 se utiliza Shapiro-Wilk, Si la muestra es mayor a 50 se utiliza Kolmogorov-Smirnov.

Si el nivel de SIG es menor al 0.05 es una prueba no paramétrica y se utiliza Spearman.

Si el nivel de SIG es mayor al 0.05 es una prueba paramétrica y se utiliza Pearson.

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

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

*Fuente: Hernández & Fernández, (2014)*



Av. El Sol N° 290 - Cusco, Teléf. 231264

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Cusco, 23 de julio del 2022

Señores:

Universidad Cesar Vallejo

Asunto:

Autorizo realizar la investigación y publicar los resultados.

Mediante el presente documento, GRUPOWAYO SRL con RUC 20490946471 distribuidor autorizado de claro, Domicilio fiscal AV. El sol 290 Cusco - Cusco. Autoriza la ejecución del proyecto a los estudiantes de progrado de la universidad Cesar Vallejo Nohemi Ramos Sanchez y Elmer Jaime Condori Cruz en el tema "Inteligencia emocional y competencias laborales de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro - Cusco, 2022 asimismo nos comprometemos a brindar la información necesaria para la realización.

Atentamente.

GRUPOWAYO S.R.L.  
Administradora  
Nohemi Ramos C.  
ADMINISTRADORA  
CEL: 977 389 630



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia emocional y competencias laborales de los trabajadores de un Distribuidor Autorizado de Claro-Cusco, 2022.", cuyos autores son CONDORI CRUZ ELMER JAIME, RAMOS SANCHEZ NOHEMI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 06 de Setiembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GARCIA YOVERA ABRAHAM JOSE <b>DNI:</b> 80270538 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5851-1239	Firmado electrónicamente por: JGARCIAYOV el 18- 09-2022 11:34:07

Código documento Trilce: TRI - 0427086