



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**La Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en la  
Empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en administración

**AUTOR:**

Lujan Farje, Desly Glemdiby (orcid.org/0000-0002-3469-3250)

**ASESOR:**

Dr.Alva Arce, Rosel Cesar (orcid.org/:0000-0002-4210-3046)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación en primer lugar a Dios y a mi madre Marisol y a mi padre John, ya que mis principios, mi perseverancia y valores es gracias a ellos, también a mi hermana y a mi hermanito que siempre están conmigo en las buenas y en las malas apoyándome, a mi sobrinita que con cada ocurrencia alegra mis días.

## Agradecimiento

Agradecerle a Dios por darme vida, salud y por permitirme alcanzar uno de mis más preciados logros, a mi madre por su paciencia y amor, en pocas palabras es la mejor madre que Dios me pudo dar.

A mi familia que me motivaban para no rendirme ante cualquier problema y por último a mis profesores y asesores temáticos por sus enseñanzas.

## Índice de contenido

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN .....	31
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES .....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS .....	40

## Índice de tablas

Tabla 1: <i>Técnica e instrumento</i> .....	15
Tabla 2: <i>Validez a través de juicio de expertos</i> .....	16
Tabla 3: <i>Estadística de fiabilidad</i> .....	16
Tabla 4: <i>Estadística de fiabilidad: Inteligencia emocional</i> .....	16
Tabla 5: <i>Estadística de fiabilidad: Desempeño laboral</i> .....	17
Tabla 6: <i>Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral</i> .....	18
Tabla 7: <i>Relación entre la autorregulación y el desempeño laboral</i> .....	20
Tabla 8: <i>Relación entre la motivación y el desempeño laboral</i> .....	21
Tabla 9: <i>Relación entre la empatía y el desempeño laboral</i> .....	22
Tabla 10: <i>Relación entre las habilidades emocionales y el desempeño laboral</i> .....	24
Tabla 11: <i>Prueba de normalidad de la inteligencia emocional y el desempeño laboral</i> .....	25
Tabla 12: <i>Prueba de hipótesis general de las variables de estudio</i> .....	26
Tabla 13: <i>Correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral</i> .....	27
Tabla 14: <i>Correlación entre la autorregulación y el desempeño laboral</i> .....	27
Tabla 15: <i>Correlación entre la motivación y el desempeño laboral</i> .....	28
Tabla 16: <i>Correlación entre la empatía y el desempeño laboral</i> .....	29
Tabla 17: <i>Correlación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral</i> .....	29

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Relación entre la inteligencia emocional y el comportamiento laboral...	18
Figura 2: Relación entre la autorregulación y el desempeño laboral.....	20
Figura 3: Relación entre la motivación y el desempeño laboral. ....	21
Figura 4: Relación entre la empatía y el desempeño laboral.....	23
Figura 5: Relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral .....	24

## Resumen

El objetivo general es analizar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita. La metodología que se utilizó fue la investigación aplicada, de enfoque cuantitativo, correlacional, diseño no experimental de corte transversal. Se tomó en cuenta a una población de 42 colaboradores que trabajan en la empresa. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, a través del cuestionario, previamente validados por los expertos, se demostró que sí tenía validez y confiabilidad. El Alfa de Cronbach, como resultado se obtuvo el valor de 0.967, lo cual nos indica que tiene una magnitud muy alta. Para las variables, los instrumentos se usaron en la escala Likert. Para los resultados de la comprobación de hipótesis se utilizó el Rho Spearman, obteniéndose ( $r = 0.544$ ), lo cual indica que relación positiva moderada entre ambas variables y un nivel de significancia de (0,000) , Como conclusión, se tiene que implementar más estrategias y realizar más capacitaciones sobre la inteligencia emocional ,ya que es indispensable para aumentar el rendimiento y fomentar el trabajo en equipo en la empresa.

**Palabras Clave:** Inteligencia emocional, autorregulación, Desempeño laboral

## **Abstract**

The general objective is to analyze the relationship between emotional intelligence and job performance in the company Partner Service S.A.C, Santa Anita. The methodology used was applied research, with a quantitative, correlational approach, non- experimental cross-sectional design. A population of 42 employees who work in the company was taken into account. For data collection, the survey technique was used, through the questionnaire, previously validated by the experts, it was shown that it did have validity and reliability. Cronbach's Alpha, as a result, the value of 0.967 was obtained, which indicates that it has a very high magnitude. For the variables, the instruments were used on the Likert scale. For the results of the hypothesis verification, the Rho Spearman was used, obtaining ( $r= 0.544$ ), which indicates that a moderate positive relationship between both variables and a significance level of (0.000). In conclusion, more strategies have to be implemented. and carry out more training on emotional intelligence, since it is essential to increase performance and promote teamwork in the company.

**Keywords:** Emotional intelligence, self-regulation, Job performance



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas del rubro de call center desean como mejorar el desempeño laboral, por eso, deben presentar habilidades comunes, en otras palabras, todo lo que se relaciona con valores, trabajo en equipo. No se trata de adueñarse de los sentimientos, sino de aprender a reconocerlos, adaptarse a ellos y lidiar con ellos, La inteligencia es muy importante, ya que si se maneja las emociones de manera adecuada se va incrementar el desempeño satisfactoriamente.

A nivel internacional según el autor Suárez (2020) se menciona que, en Ecuador, los gestores de entornos profesionales son personas Los que más ascienden en una organización son aquellos con índices altos Conocer la inteligencia emocional y cómo controlar las expresiones tanto físicas como emocionales El coeficiente intelectual del cuerpo, la mente del lugar de trabajo, afecta al 80% de la misma. En el aspecto de la vida humana, hay personal que trabaja por esta razón. Tiene un gran interés en desarrollar sus habilidades emocionales. Mayor carga de trabajo, y por tanto mayor rentabilidad en el puesto que ocupan. Además, en Colombia se dice que en las empresas los gerentes tienen que implementar varias tácticas que aporten a la competitividad de la organización todo para tener un buen clima laboral. Los cambios en la cultura organizacional permitirán que las personas lo hagan se refiere al mundo diverso de las personas donde es importante reconocer y comprender Tus sentimientos por comprender a los demás, esto se llama inteligencia emocional. (De la Cruz,2020)

A nivel nacional, en Trujillo en las empresas el crecimiento de habilidades emocionales aporta a las personas herramientas para enriquecer su desempeño dando facilidad a la creatividad, motivación, seguridad y por lo tanto tendrá mayor éxito. La gestión de las emociones en el centro de trabajo, ayudan a que los clientes y todas aquellas personas relacionadas a la empresa expongan con mayor claridad su personalidad (Ramírez, 2019).

En el entorno local, el desempeño del personal es crítico para la continuidad del personal dentro de la instalación. Es por ello, siempre ha sido importante la

evaluación y aumentar el desempeño. Con esto en mente, el Instituto para el Desarrollo Gerencial Internacional (IMD, 2019) ubica a Perú como el tercer país con mayor rotación en América Latina con un costo adicional.

promedio de 18% y 43% Estamos realizando una encuesta que brinda una perspectiva realista de estando allí. Debido a la inadecuada selección de mano de obra, está muy por encima del promedio regional del 10% (Saldaña, 2020). También se puede mencionar que la inteligencia emocional ingeniosamente creada y controlada nos permite a los humanos relacionarnos con nosotros mismos y con los demás. Nos impulsa a usar constructivamente la información emocional que tenemos sobre nosotros mismos y las demás personas, es por ello que si se agrega este factor los empleados se sentirían más motivados y mejorarían su desempeño organizacional (Arrabal, 2018). Cabe mencionar que la inteligencia emocional hoy en día es un tema al que no se le ha dado la importancia que necesitamos, ya que este puede ser un factor que puede ser la clave para llegar más rápido hacia una meta, también puede ser un factor que ayude a menorar conflicto entre los colaboradores. Tanto las organizaciones como los empleados pueden resolver los problemas ya descritos haciendo que los factores humanos funcionen mejor (Rosales, 2018).

Como problemática Partner Service S.A.C ,ubicada en Av. los Cipreses 140, Santa Anita 15008 exige a sus trabajadores que ejecuten un buen desempeño y que los empleados brinden una buena atención al cliente , ya que de esa manera van estar satisfechos , es por ello que los trabajadores tienen que ser preparados y estar capacitados, es ahí donde la inteligencia emocional se aplicó como estrategia en el desempeño de los colaboradores porque se va permitir distinguir la magnitud del impacto emocional y obtener mayor competencia, si bien es cierto el manejo de las emociones mejorara la atención que se brinda a los clientes lo cual va aumentar el desempeño laboral de manera eficiente y eficaz cada colaborador obteniendo resultados positivos y mayor rentabilidad .

Es por ello que, a continuación, se formula el problema de la investigación: ¿Cuál es relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa Partner Service S.A.C,Santa Anita, 2022? Los problemas específicos son: 1. ¿Cuál es la relación de la autorregulación y el desempeño laboral en la empresa Partner Service S.A.C,Santa Anita, 2022?, 2. ¿Cuál es la relación de la motivación

y el desempeño laboral en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022?,  
3. ¿Cuál es la relación de la empatía el desempeño laboral en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022?,  
4. ¿Cuál es la relación de las habilidades sociales y el desempeño laboral en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022?

Por otro lado, en la justificación teórica con la presente investigación se agrega más información que tiene de relación entre la inteligencia emocional en el desempeño laboral y de manera más específica sobre sus dimensiones, el marco teórico de ambas variables. Se tuvo que acudir en investigaciones pasadas para recaudar más datos y mostrar evidencia. En la justificación práctica se precisó lo esencial de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa Partner Service S.A.C, es por ello que la presente investigación va servir como material de consulta para otras investigaciones. En la justificación metodológica es del enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal, nivel de investigación fue correlacional, población finita a 30 trabajadores, muestra censal a 30 trabajadores, muestreo no probabilístico censal, técnica de la encuesta, método descriptivo. En la justificación social esta investigación va favorecer a los colaboradores y a la empresa, ya que va ser útil como una herramienta eficaz y de mucha importancia.

Los objetivos planteados son: objetivo general es analizar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022. Y objetivos específicos: 1. Determinar la relación de la autorregulación y el desempeño laboral en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022. 2. Describir la relación de la motivación y el desempeño laboral en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022. 3. Conocer la relación de la empatía y el desempeño laboral en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022. 4. Identificar la relación de las habilidades sociales y el desempeño laboral en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022. En la hipótesis general se plantea de la siguiente manera: la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022. Asimismo, las hipótesis específicas son las siguientes; 1. La autorregulación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la

empresa Partner Service S.A.C,Santa Anita, 2022. 2. La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la empresa Partner Service S.A.C,Santa Anita , 2022.3. La empatía se relaciona significativamente con el desempeño laboral, en la empresa Partner Service S.A.C,Santa Anita 2022. 4. Las habilidades sociales se relacionan significativamente con el desempeño laboral en la empresa Partner Service S.A.C,Santa Anita 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En base a trabajos previos relacionados a la investigación en desarrollo se presenta los siguientes antecedentes internacionales:

López (2021). Su objetivo fue determinar en qué medida el clima organizacional afectaba el trabajo del personal administrativo en la sede de la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil. El estudio involucro un diseño transversal que involucró a 51 personas. Los resultados tenían una correlación Rho de Spearman de 0,581, que se encontró moderadamente relacionada.

Nolasco (2020). Su objetivo fue identificar la relación entre el progreso del desempeño y la satisfacción laboral. Con el tipo de investigación de correlación explicativa por método de diseño estadístico, con un equipo de 54 personas. El método utilizado es un censo y la herramienta es un cuestionario. El resultado es un coeficiente de correlación de 0.240, a partir del cual se puede demostrar que existe una relación entre la evaluación del desempeño laboral y la satisfacción laboral, pero debido a que es bajo, otras variables pueden afectar dicha relación.

Obando (2020). Su objetivo fue identificar Factores de bienestar que inciden en la productividad de los empleados de las PYMES del sector hotelero que trabajan en la región. El estudio se desarrolla según un esquema de carácter cuantitativo, aplicado y correlacionado. Emplea a 430 colaboradores. Se utilizaron métodos de investigación y herramientas de encuesta en una muestra de 203 empleados. Dado que la prueba de correlaciones inferior a 0,05, se concluye que se ha probado la hipótesis de Spearman, mostrando la presencia de una correlación lineal significativa y positiva.

Santamaria (2020). Tiene como objetivo determinar si la variable clima organizacional según los aspectos seleccionados incide en la variable desempeño laboral de Datapro S.A. Clasificado como estudio mixto cuantitativo/cuantitativo,

este estudio tiene un diseño no empírico debido a sus objetivos, transeccional y correlacional. Por alcance o tipo, descripción, interpretación y correlación, con población general y muestra de 106 empleados, se elaboró y utilizó un cuestionario para recolectar información. Resultado de correlación de 1000. En el resumen se observó que se presentaron factores relacionados con el comportamiento de las personas que inciden en el desempeño laboral, tales como falta de motivación, cumplimiento básico de requisitos, no cumple con los estándares de calidad y desempeño.

Meza (2018). Tuvo como objetivo de estudio para determinar el grado de clima organizacional en la Universidad Linda Vista en Chiapas, México y examinar cómo afecta la productividad de los empleados. Este tipo de estudio se consideró explicativo, experimental natural, es transversal, con un total de 135 empleados, se utilizó un cuestionario. Como resultado, se encontró que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ( $r = .569$ ,  $p=0,0000$ ). La conclusión es sobre la productividad laboral, mostrando que más de la mitad de la evaluación laboral es muy buena.

A nivel nacional se mencionó los siguientes antecedentes:

Urcia (2022). El objetivo de su estudio fue determinar cómo se correlaciona el desempeño laboral con la satisfacción laboral de los consultores empresariales en una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo, 2019. El estudio utilizó un método cuantitativo con un procedimiento secuencial y este estudio no fue experimental con un diseño transversal de causalidad. La población de estudio comprende 70 consultores, la muestra no es racional, la recolección de datos se realiza mediante cuestionarios según la escala de Likert. De igual manera se determinó el Rho de Spearman, significativo y altamente confiable con  $p < 0.01$  (consistencia interna  $\sim > 2.70$ ). Este estudio concluye determinando la relación entre dos variables.

Bartra et al. (2022). Su objetivo fue determinar el impacto de la IE en el desempeño de los empleados de la empresa de tecnología de Lima. El estudio se realizó por método cuantitativo utilizando diferentes interpretaciones y diseño

transversal no empírico, la encuesta se aplicó a una muestra de 300 trabajadores. Herramientas utilizadas Salovey y Mayer TMMS-24 (24 ítems.). Para evaluar el desempeño se utilizó la prueba de Williams y Anderson (1991) (21 ítems), ambas pruebas de Likert. Como resultado, el coeficiente de correlación de Spearman es 0,780. En conjunto, estos resultados demuestran que la gestión de la inteligencia emocional de los empleados tiene un impacto significativo en el crecimiento de una empresa de transformación digital en el área metropolitana de Lima.

Bueno (2018). Su objetivo general fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Tacna 2017. En este estudio el tipo de estudio fue descriptivo y diseño no empírico utilizando una muestra no probabilística deliberada de 40 empleados. El alcance del estudio es el área y el método de encuesta utilizado para recopilar la información y el instrumento es una encuesta. Como resultado, la correlación alcanzó 0,926. En resumen, existe una correlación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Guzmán y Mayta (2018). El objetivo fue determinar en qué medida la inteligencia emocional estaba relacionada con la productividad de los empleados en el departamento regional de comunicaciones de transporte. Este estudio pertenece al tipo de investigación básica y noexperimental, la muestra utilizada en el estudio es de 32 trabajadores, el método utilizado es un cuestionario y el medio es un cuestionario. Por lo tanto, se utilizó la prueba de correlación de Spearman para determinar la relación entre las variables. Con un nivel de confianza del 95%, la correlación es 0,465. En general, esto refleja una fuerte correlación positiva entre las variables estudiadas.

Troncoso (2018). El objetivo general fue determinar cómo se asociaba la inteligencia emocional con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Hotel Cabaña Quinta. El estudio se realizó por método cuantitativo con diseño básico, no empírico. No incluye una muestra de 30 empleados. La técnica consistió en entrevistar y utilizar dos dispositivos aprobados por Salovey y Mayer, ambos en escalas de Likert. En resumen, debido al valor de significación (valor significativa) es  $0.349 > 0.05$ , se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la

hipótesis nula, es decir, inteligencia emocional no laboral del personal del hotel Cabaña Quinta en Puerto Maldonado, 2018.

Como segundo componente de este apartado se presentan los siguientes enfoques teorías científicas y conceptuales relacionado a la variable inteligencia emocional:

Existen investigaciones que hacen referencia a la inteligencia emocional en donde se pueden mencionar a varias teorías una de las más conocidas es:

Teoría de las inteligencias múltiples de Gardner (1983): (Ernest- Slavit,2001). En su teoría de las inteligencias múltiples, divide la inteligencia de las personas en 7 categorías. Afirma que la inteligencia no es una habilidad innata; más bien, son áreas cerebrales interrelacionadas. Por eso no duda de la existencia de una inteligencia general en la mente humana.

Teoría Triárquica de Sternberg (1980): Se presenta la Teoría Triárquica señalando que existen 3 tipos: analítica, la cual es la capacidad de capturar, modificar y trabajar, luego viene la experiencial que se refiere al tipo de habilidad de lo que nosotros mismos aprendemos día a día y por último la inteligencia práctica, se basa en adaptarse al entorno en el que viven (Trigoso, 2013).

A continuación, se presenta las teorías de cada dimensión de la variable de la inteligencia emocional:

Con respecto a la primera dimensión, la autorregulación, se relacionó con la teoría sociocognitiva (2014) por lo cual para los autores Panadero y Tapia se divide en tres partes las cuales son la planificación, ejecución y autorreflexión, esta teoría es la más específica ya que tiene fases para que se pueda explicar de una manera más amplia.

Para la segunda dimensión, la motivación, se pudo relacionar con teoría de la existencia, la relación y el crecimiento (erg) para ello el autor Turienzo (2016) lo cual menciona que se adapta más rápido, agrega los factores de crecimiento y



decrecimiento, los cuales nos ayudaran a comprender las características personales de cada integrante de un grupo.

En la tercera dimensión, la empatía, la teoría de la simulación en lo cual los autores García et al. (2011) mencionan que si nos ponemos en el lugar de los demás, entendemos sus intenciones y sentimos sus sentimientos. Entendemos el estado mental de la otra persona y pretendemos estar en la situación de la otra persona.

En la cuarta dimensión, las habilidades sociales, la teoría de la personalidad de Adler según Ovejero (1990) en lo cual nos menciona que se evalúa desde sus experiencias de temprana edad y en lo que puede afectar en un futuro a la personalidad del individuo.

Por otro lado, respecto a la variable desempeño laboral:

Modelos de evaluación de desempeño: Chiavenato (2011), según las investigaciones de la teoría del autor en mención teniendo en cuenta alude que los componentes operativos y actitudinales son inevitables para obtener el grado de destrezas, artes y comprensión de cada uno de los colaboradores de la empresa y según ello optar por brindar premios, bonos y agradecimientos delante de sus compañeros en caso sea indispensable.

Modelo teórico de Campbell (1990): Bautista et al. (2020) contiene componentes clave de la medición del desempeño y, por lo tanto, puede ayudar a diseñar estrategias para alcanzar los objetivos. Se centra en el comportamiento del trabajador y cómo controla los resultados, ya que sus elementos describen la estructura básica del desempeño y se pueden aplicar a cualquier área del negocio.

Teoría de la expectativa de Vroom: Víctor Vroom (1964) según el autor mencionado nos dice que esta teoría se divide en tres los cuales son; expectativa la cual es la relación que tiene el esfuerzo y el rendimiento, seguidamente la valencia que es la valoración o valorización personal de los objetivos trazados, finalmente la instrumentalidad que se define como creencia del colaborador en un determinado nivel de desempeño, su objetivo el resultado.

En la primera dimensión, la calidad, Según la teoría de Rodríguez (2009) define el control de calidad: mantener un producto de calidad que sea de mayor

utilidad, de satisfacción y de bajos precios para los consumidores.

En la segunda dimensión, la productividad, la teoría del valor del trabajo Según el autor Smith (1922), la división en el trabajo se acentúa conforme se amplíe la extensión de los mercados call center, por lo cual la especialización de las tareas que se generan en brindar servicios.

En la tercera dimensión, la toma de decisiones, Teoría de la racionalidad según los autores Koontz y Weihrich (2013) se menciona que, en el transcurso de la elección, la indagación está en disposición y la competencia que contienen los individuos para estudiar la indagación con la idea de tener el mejor provecho, lo cual nos menciona que los riesgos son claros y tiene una facilidad para realizarlo.

En la cuarta dimensión, el conocimiento, teoría del conocimiento según los autores Santana et al. (2011) indican que su teoría se trata sobre el uso de información, es diferente a las personas, es complejo y permite conducir a la acción, depende de los contextos que le pongan.

Concerniente a los enfoques conceptuales, se inicia en primer lugar con la variable inteligencia emocional, donde Salovey y Mayer (1990) establece que la inteligencia emocional incluye la capacidad de controlar cada emoción, diferenciarlos y usar este conocimiento a fin de guiar la mente y los actos.

Primera dimensión, la autorregulación, para Bandura (1997), el individuo tiene percepciones y creencias acerca de su autoconfianza, y estas percepciones y creencias influyen en cómo logra resultados de aprendizaje autorreguladores, afectando su autoeficacia. Evita ciertas responsabilidades estudiantiles o deberes.

Segunda dimensión, la motivación, Según Coromoto y Villón (2017) se menciona que Cada día, las personas se encuentran con miles de necesidades, que resultan ser la ausencia o carencia de Factores físicos o necesidades internas que quieren satisfacer por este medio la motivación como dimensión se convierte automáticamente en un factor ideal para la satisfacción de necesidades creadas u obtenidas por nuestros clientes. Es así que el colaborador desempeñara mejor su trabajo teniendo como la motivación adecuada siendo su objetivo satisfacer a los clientes.

Tercera dimensión, la empatía, según los autores Lopez, Áran, Richaud (2014) se dice que: Es la destreza del entendimiento a las emociones del entorno que nos rodea, es por ello por lo que se debe reconocer y comprender a las demás

personas y responderlos de manera adecuada.

Cuarta dimensión, las habilidades sociales, según el autor (Yarlaque,2017) Previene los conflictos que se presenten, ya que nos va a facilitar una comunicación más adecuada de las necesidades de cada una de las partes, una mayor solución a los conflictos, es decir nos ayuda a controlar nuestras emociones y pensar mejor ante una situación.

Por otro lado, respecto a la variable desempeño laboral, para Chiavenato (2002) desempeño se traduce en eficacia. En la actualidad podemos apreciar un alto índice de enfoque en el desempeño laboral como en las empresas grandes ya se viene tomando años atrás exámenes a sus colaboradores en secuencias mensuales y trimestrales para poder evaluar su desempeño de sus colaboradores. Asimismo, para el autor Gordón (1997), confirma que el desempeño laboral medible es decir que mediante la observación podemos saber la contribución de un trabajador tomando en cuenta su comportamiento.

Por ello, Palaci (2005) indicó que el desempeño laboral también es medible mediante puntuaciones que se llegan a obtener mediante la valorización o indicadores del colaborador que desempeño en un tiempo determinado. (Griffiny Moorhead, 2010) Para obtener desempeños eficientes y altos una empresa debe tener a sus colaboradores bien motivados y así podrán ellos maximizar sus habilidades y ser eficientes, tomar en cuenta que al maximizar sus habilidades y potenciarlas el desempeño será alto, eficaz y contaremos con la parte más importante de la empresa sus colaboradores motivados, por ello los directivos deben buscar las estrategias adecuadas.

Primera dimensión, la calidad, Según Giese y Cote (2019) es el cuidado que se presta si está conformada por los consumidores y sobre todo por los colaboradores recordando que los consumidores quieren gozar del servicio lo podemos interpretar como y cuáles son las necesidades que tienen o creamos de nuestros clientes como lo percibe el usuario; una vez observado esto se debe trabajar en el enfoque que se brindara para tener organizada y distribuida racionalmente internamente como externamente, así mismo trae consigo la forma como lo organiza la empresa, el trabajador entrara en un papel de suma importancia se debe tener en cuenta la amabilidad hacia sus compañeros y a los clientes

recordando que la primera impresión que se muestra para obtener nuestro servicio o producto es muy importante.

Segunda dimensión, la productividad, Delgado (2010) se refiere a que la estabilidad laboral debe ser una consecuencia que no se debe ganar por decretos legislativos. A ningún dueño inversionista o empresario le es favorable tener en sus filas a colaboradores malos y viceversa sería fuera de criterio despedir o dejar de contar con los servicios de colaboradores competentes sea que la empresa esté en su peor momento o que se encuentre en condiciones de mercado normal o creciente. La estabilidad debe ser una entidad primordial y de suma importancia debido a que las organizaciones deben ser capaces de manejar entre ciertos parámetros para otorgarla como un reconocimiento al buen desempeño.

Tercera dimensión, la toma de decisiones, Jiménez & Rodríguez, (2009). Continuamente, nosotros estamos en la necesidad de tomar decisiones elegir entre una o más opciones. Entonces debemos tomar decisiones constantemente en nuestra vida diaria ya sea en menor o mayor grado importancia, ya sea fácil o difícil afrontar y conllevar en nuestra día a día, debemos tener en cuenta que esto traerá consecuencias. Hoy en día es necesario llevar este planteamiento a la empresa abarcando directamente a las 4 funciones del área administrativa así los jefes, gerentes, supervisores y cualquier personal de las empresas podrán tomar decisiones cuando planean, organizan, conducen y controlan, eso es más conocido la frecuencia de toman las decisiones.

Cuarta dimensión, el conocimiento, para Güere (2020) La percepción y el comportamiento cognitivo de la realidad corresponden a la actividad humana básica. Los mecanismos de enseñanza y aprendizaje se construyen en torno a esta capacidad, es decir, la construcción de dicho conocimiento. Por lo tanto, el conocimiento es esencial para descubrir la verdad, con el apoyo epistemológico adecuado. Los diferentes enfoques, métodos, técnicas y formas de desarrollar el conocimiento son parte de la expansión de las formas de comprensión.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Enfoque de investigación**

Se presento un enfoque cuantitativo, según el autor Del Canto y Silva (2012) Puede decirse que se basa a la congruencia mediante la existencia por parte del investigador se refleja en la hipótesis y la realidad como fenómeno de aceptación de la teoría.

##### **Tipo de investigación**

Es aplicada, por eso se elaboró un cuestionario y estuvo validado y presento un nivel de confiabilidad él fue aplicado a los participantes. Según el autor Nieto (2010) se enfoca en analizar los conflictos, este tipo de investigación busca poner en práctica algo para poder mejorar o también modificarlo.

##### **Nivel de investigación**

fue correlacional, el cual busco determinar la relación entre ambas variables aplicando pruebas de hipótesis tanto generales como específicas; en donde el autor Sampieri (2010) Dice que tiene como propósito medir al rango de concordancia que se halle entre dos o más variables, tales correlacionales se sustentan en hipótesis que se someten a pruebas.

##### **Diseño de la investigación**

Se utilizo el diseño de investigación no experimental de corte transversal, puesto que se aplicó los instrumentos en un solo momento dado. Según los autores Agudelo y Aignerren (2008) Su finalidad es describir variables y analizar su frecuencia o relación en un momento dado.

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

##### **Variable 1: Inteligencia emocional**

**Definición conceptual:** Salovey y Mayer (1990) se dice que es la capacidad de controlar las emociones, diferenciarlos y usar este conocimiento a fin de guiar la mente y los actos.

**Definición operacional:** Se analizó la variable a través de cuatro dimensiones las cuales están delimitadas por 14 indicadores y mediables mediante la escala de Ordinal.

### **Variable 2: Desempeño laboral**

**Definición conceptual:** Indicó que el desempeño laboral también es medible mediante puntuaciones que se llegan a obtener mediante la valorización o indicadores del colaborador que desempeño en un tiempo determinado (Palaci, 2005).

**Definición operacional:** Se analizó la variable a través de tres dimensiones las cuales están delimitadas por 14 indicadores y mediables mediante la escala de Ordinal.

### **3.3. Población, muestra**

#### **Población:**

Es finita, la cual estuvo compuesta por 42 colaboradores de la empresa Partner Service S.A.C Según Ramírez (1999), un conjunto finito es un conjunto cuyo número total de elementos se puede determinar, al menos desde el punto de vista de conocer su número total.

- **Criterios de inclusión:** Se consideraron como participantes a los asesores que laboran en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022.
- **Criterios de exclusión:** No se consideró a los clientes de la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022.

#### **Muestra:**

Se aplicó la muestra censal al total de la población a 42 trabajadores de Partner Service, Según Cuesta (2009) El muestreo probabilístico es un método en el que se toma una muestra de tal manera que todas las personas de una población tienen la misma oportunidad de ser seleccionadas.

**Unidad de análisis:** Fue por el trabajador que labora en la empresa Partner Service S.A.C.

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

#### **Técnicas de recolección de datos**

Se contó con el uso de la técnica de la encuesta. Según el autor Casas

(2002) también se utiliza como un proceso de investigación, ya que facilita la recopilación y recuperación de datos de forma rápida y eficiente.

### **Instrumentos de recolección de datos**

Para facilitar la recopilación de datos y dar respuesta de manera correcta a los objetivos planteados se empleó como instrumento el cuestionario el mismo que estuvo comprendido por interrogantes elaboradas en función a las dimensiones e indicadores relacionados a las variables. Pues para la variable Innovación empresarial el cuestionario estará comprendido por 14 interrogantes, distribuidos según las dimensiones que se presentaran a continuación: Autorregulación (Ítems = 1-2-3-4), Motivación (Ítems = 5-6-7-8), Empatía (Ítems=9,10,11), Habilidades sociales (Ítems = 12-13-14). Del mismo modo para la evaluación de la variable Desempeño laboral el cuestionario estará comprendido por 14 interrogantes distribuida de acuerdo con las siguientes dimensiones: Calidad (Ítems = 15-19), Productividad (Ítems = 20-21-22), Toma de decisiones (Ítems = 23-24- 25), Conocimiento (Ítems = 26-27-28).

**Tabla 1**

*Técnica e instrumento*

VARIABLES	TECNICA	INSTRUMENTOS
INTELIGENCIA EMOCIONAL	ENCUESTA	CUESTIONARIO
DESEMPEÑO LABORAL	ENCUESTA	CUESTIONARIO

*Elaboración propia*

### **Validez del instrumento**

Se pudo constatar que se brindó validez a las preguntas que se aplicaron para tener como resultado los datos necesarios esto ayudo a dar respuesta a los objetivos planteados, fue primordial someter a la evaluación de expertos en el tema de investigación, los cuales según su juicio crítico indicaron que cumplieron con los criterios de validación para que sean admitidos como aplicables.

**Tabla 2**

*Validez a través de juicio de expertos*

N°	Experto	Calificación	Grado
<b>Experto 1</b>	Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén.	Aplica	Doctor
<b>Experto 2</b>	Dr. Miguel Bardales Cardenas	Aplica	Doctor
<b>Experto 4</b>	Dr. Marco Antonio Candia Menor	Aplica	Doctor

Elaboración propia

### **Confiabilidad**

Es importante mencionar que para poder llegar a conocer la confiabilidad de acuerdo con los instrumentos que se usaron, se tuvo que efectuar la prueba piloto mediante el alfa de cronbach por lo cual se utilizó el programa SPSS 25.

**Tabla 3**

*Estadística de fiabilidad*

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,897	20

*Fuente: IBM SPSS statistics 25*

**Interpretación:** De acuerdo a la Tabla 3, el análisis obtenido con 0.897 de confianza nos muestra que es altamente consistente, lo que nos permite concluir que la herramienta es aceptable para la recolección de datos.

**Tabla 4**

*Estadística de fiabilidad: Inteligencia Emocional*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,938	14

*Fuente: IBM SPSS statistics 25*



**Interpretación:** Se puede observar que en la primera variable según la tabla 4 el alfa de Cronbach obtuvo el valor de 0,938, lo cual nos indica que presenta un nivel de confiabilidad alta.

### Tabla 5

*Estadística de fiabilidad: Desempeño Laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	14

**Interpretación:** Se puede observar que en la segunda variable según la tabla 5 el alfa de cronbach obtuvo el valor de 0,938, lo cual nos indica que presenta un nivel de confiabilidad alta.

### 3.5. Procedimientos

Para realizar la recolección de datos e información, nos brindaron un permiso de autorización dirigida al gerente de producción de la empresa Partner Service Santa Anita, a fin de poder poner en práctica los instrumentos en los colaboradores; una vez que fue aceptada la aplicación de instrumentos, estos fueron enviados a sus correos con dominio @partner.pe o por medio de las redes sociales, esto por motivo de contexto a causa del covid-19. Enseguida se les explico dentro del mensaje vía correo o redes sociales, el propósito de la investigación. Una vez completado la muestra, los datos fueron transportados a una base de datos.

### 3.6. Método de análisis de datos

Se aplicó en primera instancia el análisis de dato descriptivo debido a que se expuso las características resaltantes en referencia al comportamiento a nuestras dos variables a partir de la percepción de los colaboradores en consideración, como la muestra del estudio; asimismo por que los resultados fuerondetallados en tablas de frecuencias porcentuales y datos estadísticos según el objetivo que nos hemos planteado y también se aplicó el análisis de dato inferencial ,lo cual permitió probar la hipótesis de estudio y comprobar la correlación que existe

entre ambas variables

### 3.7. Aspectos éticos

Todos los participantes del estudio mostraron respeto, complementado con la autonomía que cada participante tendría para responder las preguntas por su propia cuenta. Se han aplicado los principios éticos del Código de Ética de la Universidad Cesar Vallejo (2020), por lo que la organización benéfica aplica cuando la investigación se dirige al bienestar de sus empleados sin comprometer la tranquilidad de ellos; integridad humana, donde los empleados fueron identificados como los más importantes en la encuesta, independientemente de su origen socioeconómico, de género o cultural; equidad a través de la igualdad de trato sin excepción; rendición de cuentas y transparencia, donde el investigador asume todas las consecuencias del uso de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivos

#### 4.1.1 Análisis descriptivo de relación entre ambas variables

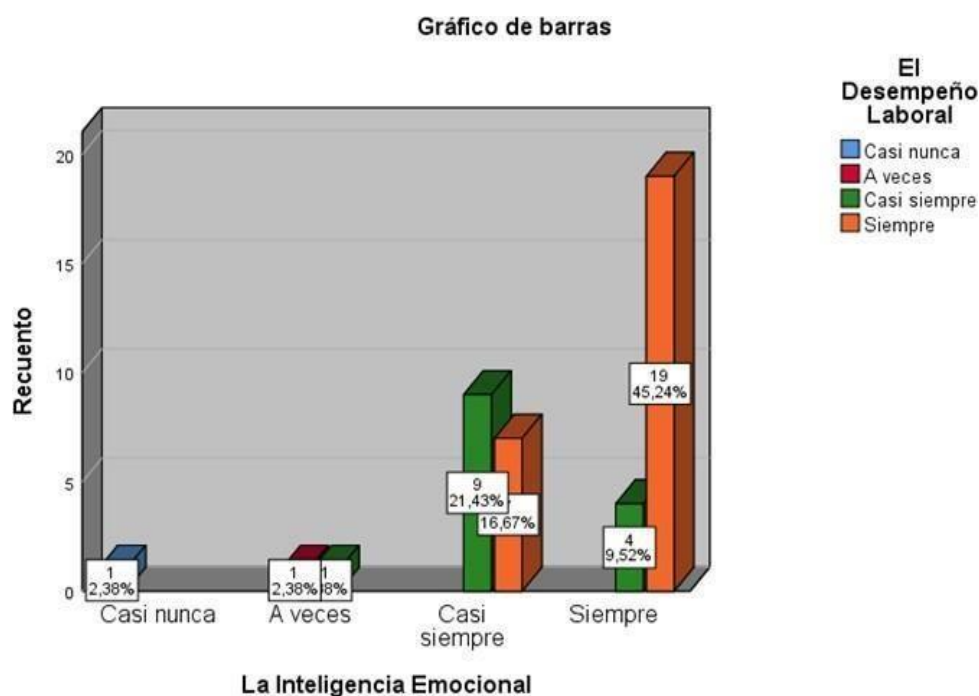
**Tabla 6**

*Relación entre la Inteligencia emocional y el Desempeño laboral*

		El Desempeño Laboral				Total	
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
La Inteligencia Emocional	Casi nunca	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%
	A veces	Recuento	0	1	1	0	2
		% del total	0,0%	2,4%	2,4%	0,0%	4,8%
	Casi siempre	Recuento	0	0	9	7	16
		% del total	0,0%	0,0%	21,4%	16,7%	38,1%
	Siempre	Recuento	0	0	4	19	23
		% del total	0,0%	0,0%	9,5%	45,2%	54,8%
Total	Recuento	1	1	14	26	42	
	% del total	2,4%	2,4%	33,3%	61,9%	100,0%	

Fuente: IBM SPSS statistics 25

**Figura 1: Correlación entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral**



**Interpretación:** El 2,4% de los encuestados manifestaron que la inteligencia emocional es casi nunca, del cual el 2,4% indicó que el desempeño laboral es casi nunca. El 2,4% de las personas encuestadas manifestaron que la inteligencia emocional es a veces, de los cuales el 2,4% indicó que el desempeño laboral es a veces y el 2,4% precisó que el desempeño laboral es casi siempre. El 38,1% de las personas encuestadas manifestaron que la inteligencia emocional es casi siempre, de los cuales el 21,4% indicó que el desempeño laboral es casi siempre y 16,7% precisó que el desempeño laboral es siempre. El 54,8% de las personas encuestadas manifestaron que la inteligencia emocional es siempre, de los cuales el 9,5% indicó que el desempeño laboral es casi siempre y el 45,2% precisó que el desempeño laboral es siempre. Por lo tanto, se establece que del 100% de la autorregulación se manifestó que el 2,4% es casi nunca, el 2,4% indicó que es a veces, el 33,3% es casi siempre y el 61,9% es siempre.

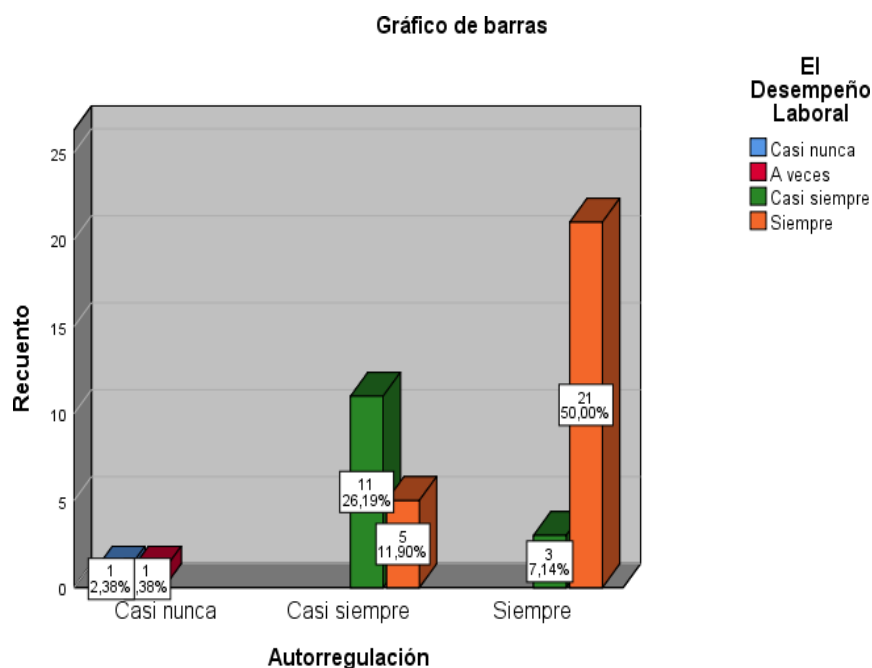
**Tabla 7**

*Relación entre la Autorregulación y el Desempeño laboral*

		El Desempeño Laboral				Total	
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Autorregulación	Casi nunca	Recuento	1	1	0	0	2
		% del total	2,4%	2,4%	0,0%	0,0%	4,8%
	Casi siempre	Recuento	0	0	11	5	16
		% del total	0,0%	0,0%	26,2%	11,9%	38,1%
	Siempre	Recuento	0	0	3	21	24
		% del total	0,0%	0,0%	7,1%	50,0%	57,1%
Total		Recuento	1	1	14	26	42
		% del total	2,4%	2,4%	33,3%	61,9%	100,0%

Fuente: IBM SPSS statistics 25

**Figura 2:** *Relación entre la Autorregulación y el Desempeño laboral*



**Interpretación:** El 4,8% de los encuestados manifestaron que la autorregulación es casi nunca, de los cuales el 2,4% indicio que el desempeño laboral es casi nunca y el 2,4% preciso que el desempeño laboral es a veces. El 38,1% de las personas encuestadas manifestaron que la autorregulación es casi siempre, de los cuales el 26,2% indicio que el desempeño laboral es casi siempre y 11,9% preciso que el desempeño laboral es siempre. El 57,1 % de las personas encuestadas

manifestaron que la autorregulación es siempre, de los cuales el 7,1% indico que el desempeño laboral es casi siempre y el 50,0% preciso que el desempeño laboral es siempre. Por lo tanto, se establece que del 100% de la autorregulación se manifestó que el 2,4% es casi nunca, el 2,4% indico que es a veces, el 33,3% es casi siempre y el 61,9% es siempre.

**Tabla 8**

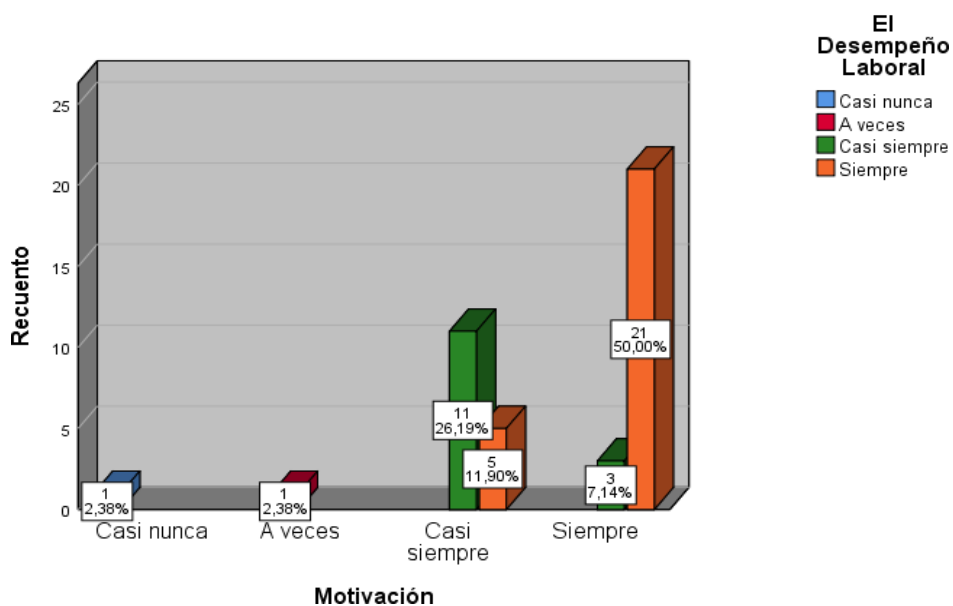
*Relación entre la Motivación y el Desempeño laboral*

		El Desempeño Laboral				Total	
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Motivación	Casi nunca	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%
	A veces	Recuento	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	2,4%
	Casi siempre	Recuento	0	0	11	5	16
		% del total	0,0%	0,0%	26,2%	11,9%	38,1%
	Siempre	Recuento	0	0	3	21	24
		% del total	0,0%	0,0%	7,1%	50,0%	57,1%
Total	Recuento	1	1	14	26	42	
	% del total	2,4%	2,4%	33,3%	61,9%	100,0%	

Fuente: IBM SPSS statistics 25

**Figura 3: Relación entre la motivación y el desempeño laboral**

Gráfico de barras



**Interpretación:** El 2,4% de los encuestados manifestaron que la motivación es casi nunca, de los cuales el 2,4% indico que el desempeño laboral es casi nunca. El 2,4% de las personas encuestadas manifestaron que la motivación es a veces, de lo cual el 2,4% indico que el 2,4% es a veces. El 38,1% de los encuestados manifestaron que la motivación es casi siempre, de los cuales el 26,2% indicó que el desempeño laboral es casi siempre y el 11,9 % preciso que el desempeño laboral es siempre. El 57,1% de las personas encuestadas manifestaron que la autorregulación es siempre, de los cuales el 7,1% indico que el desempeño laboral es casi siempre y el 50,0% preciso que el desempeño laboral es siempre. Por lo tanto, se establece que del 100% de la motivación se manifestó que el 2,4% es casi nunca, el 2,4% indico que es a veces, el 33,3% es casi siempre y el 61,9% es siempre.

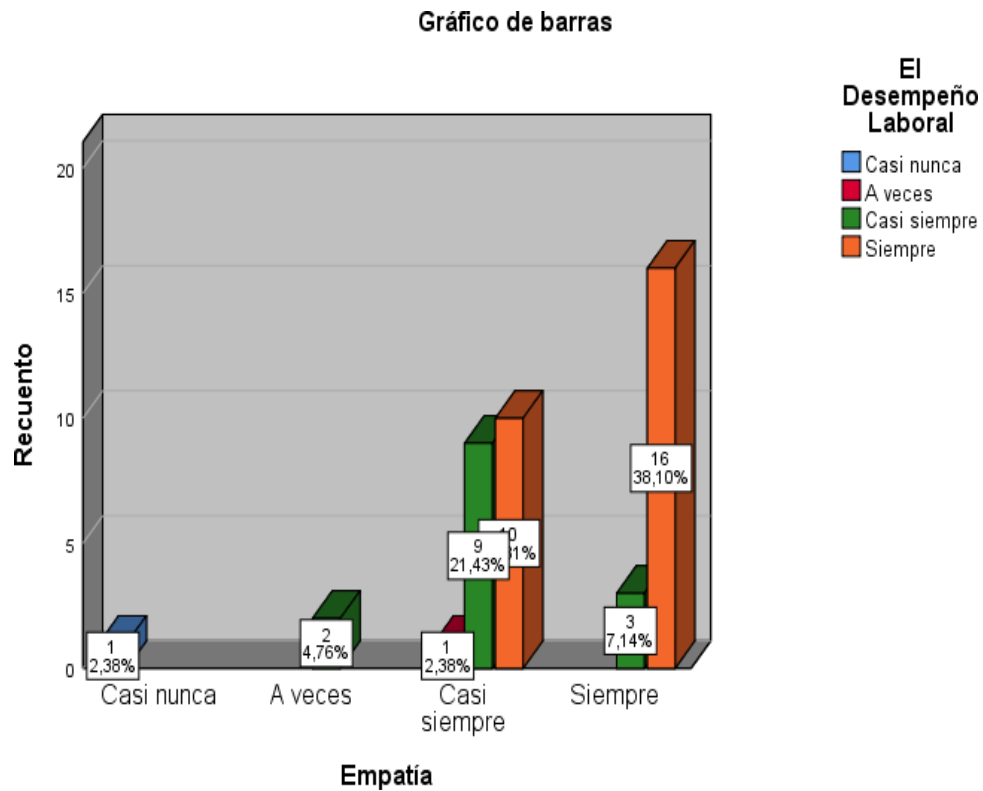
**Tabla 9**

*Relación entre la Empatía y el Desempeño laboral*

		El Desempeño Laboral				Total	
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Empatía	Casi nunca	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%
	A veces	Recuento	0	0	2	0	2
		% del total	0,0%	0,0%	4,8%	0,0%	4,8%
	Casi siempre	Recuento	0	1	9	10	20
		% del total	0,0%	2,4%	21,4%	23,8%	47,6%
	Siempre	Recuento	0	0	3	16	19
		% del total	0,0%	0,0%	7,1%	38,1%	45,2%
Total		Recuento	1	1	14	26	42
		% del total	2,4%	2,4%	33,3%	61,9%	100,0%

Fuente: IBM SPSS statistics 25

**Figura 4:** Relación entre la Empatía y el Desempeño laboral



**Interpretación:** El 2,4% de los encuestados manifestaron que la empatía es casi nunca, de lo cual el 2,4% indico que el desempeño laboral es casi nunca. El 4,8% de las personas encuestadas expresaron que la empatía es a veces, de lo cual el 4,8% indico que el desempeño laboral es casi siempre. El 47,6% de las personas encuestadas manifestaron que la empatía es casi siempre, de los cuales el 2,4 indico que el desempeño laboral es a veces, el 21,4% indico que el desempeño laboral es casi siempre y el 23,8% indico que el desempeño laboral es siempre. El 45,2% de las personas encuestadas manifestaron que la empatía es siempre, de los cuales el 7,1% indico que el desempeño laboral es casi siempre y el 38,1% preciso que el desempeño laboral es siempre. Por consiguiente, se establece que del 100% de la empatía se manifestó que el 2,4% es casi nunca, el 2,4% indico que es a veces, el 33,3% es casi siempre y el 61,9% es siempre.

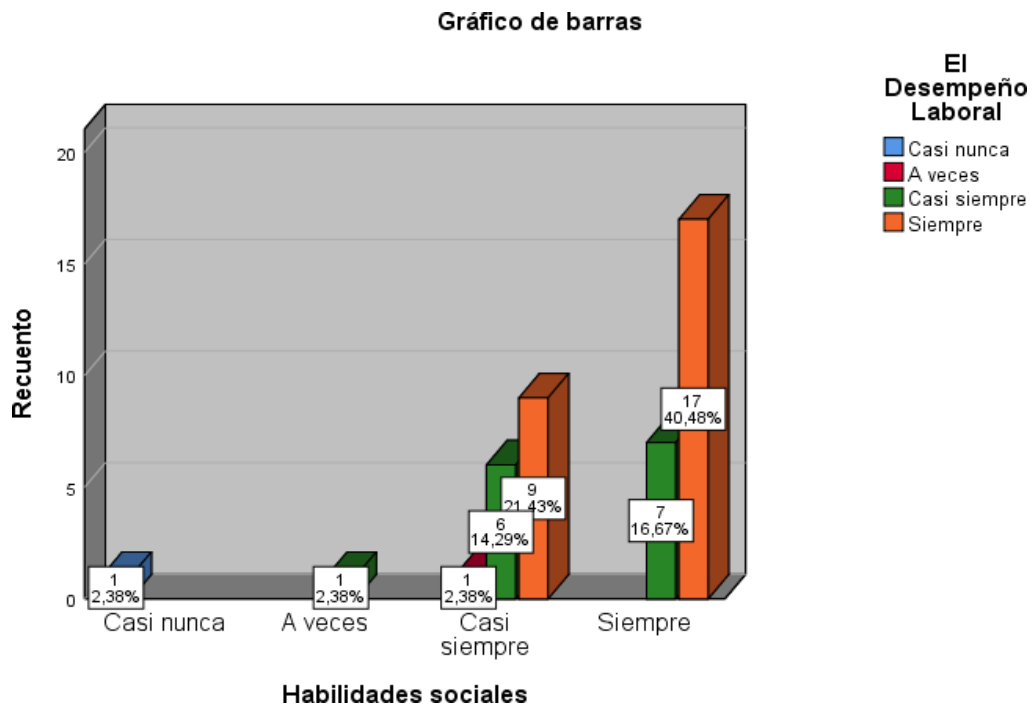
**Tabla 10**

*Relación entre las Habilidades sociales y el Desempeño laboral*

		El Desempeño Laboral				Total	
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Habilidades sociales	Casi nunca	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%
	A veces	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	2,4%
	Casi siempre	Recuento	0	1	6	9	16
		% del total	0,0%	2,4%	14,3%	21,4%	38,1%
	Siempre	Recuento	0	0	7	17	24
		% del total	0,0%	0,0%	16,7%	40,5%	57,1%
Total		Recuento	1	1	14	26	42
		% del total	2,4%	2,4%	33,3%	61,9%	100,0%

Fuente: IBM SPSS statistics 25

**Figura 5: Relación entre las Habilidades sociales y el desempeño laboral**





**Interpretación:** El 2,4% de los encuestados manifestaron que las habilidades sociales son casi nunca, del cual el 2,4% indico que el desempeño laboral es casi nunca. El 2,4% de la gente que fue encuestada manifestaron que las habilidades sociales son a veces, de lo cual el 2,4% indico que el desempeño laboral es casi siempre. El 38,1% de las personas encuestadas manifestaron que las habilidades sociales son casi siempre, de los cuales el 2,4% indico que el desempeño laboral es a veces, el 14,3% indico que el desempeño laboral es casi siempre y el 21,4% preciso que el desempeño laboral es siempre. El 57,1% de los de las personas encuestadas manifestaron que las habilidades sociales son siempre, de los cuales el 16,7% indico que el desempeño laboral es casi siempre y el 40,5% preciso que el desempeño laboral es siempre. Por consiguiente, se establece que del 100% de las habilidades sociales se manifestó que el 2,4% es casi nunca, el 2,4% indico que es a veces, el 33,3% es casi siempre y el 61,9% es siempre.

## 4.2. Estadística inferencial

### 4.2.1 Prueba de normalidad

Para realizar la prueba de normalidad se consideró el tipo de distribución de elementos paramétricos o no paramétricos. Según Hernández (2014), las pruebas de normalidad nos permiten examinar el tipo de distribución y la evidencia que percibe, ya sea paramétrica o no paramétrica.

**Tabla 11**

*Prueba de normalidad de la inteligencia emocional y el desempeño laboral*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
La Inteligencia Emocional	,719	42	,000
El Desempeño Laboral	,663	42	,000

**Interpretación:** En la tabla 11 con respecto a lo obtenido la variable la inteligencia emocional tiene 0.719 y el desempeño laboral 0.663. En lo estadístico del SPSS se tomó en cuenta a shapiro – wilk Por lo que la muestra es de 42 colaboradores de la empresa Partner Service S.A.C.

## 4.2.2 Prueba de Hipótesis

Para Hernández (2014), Esta definición se refiere a probar la confiabilidad de una hipótesis basada en datos obtenidos de una muestra. Por lo tanto, la investigación inicialmente probó las hipótesis para saber si las dos variables se relacionan

**Tabla 12**

*Prueba de hipótesis general de las variables de estudio*

<b>Categoría</b>	<b>Relación</b>
-0.90 a -1.00 perfecta	Correlación negativa
-0.76 a -0.90 perfecta	Correlación negativa muy
-0.51 a -0.75 considerable	Correlación negativa
-0.11 a 0.50 moderada	Correlación Negativa
-0.01 a -0.10	Correlación negativa baja
0.00	Correlación Nula
+0.01 a 0.10	Correlación positiva baja
+0.11 a 0.50 moderada	Correlación positiva
+0.51 a 0.75 considerable	Correlación positiva
+0.76 a 0.90 perfecta	Correlación Positiva muy
+0.9 a 1.00 perfecta	Correlación positiva

Fuente: adaptado Hernández (2014)

### 4.3.1. Prueba de hipótesis general

- **Ho:** No existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral
- **Hi:** Si existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral

**Tabla 13***Correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral*

			La Inteligencia Emocional	El Desempeño Laboral
Rho de Spearman	La Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,544**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	El Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,544**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

**Interpretación:**

En la tabla 13 se presenta el resultado, Se estimó un valor de 0,544 a un nivel de significancia de 0,000, lo que llevó a rechazar como verdaderas la hipótesis nula (H0) y la hipótesis alternativa (H1). existe una relación entre V1 y V2 en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022.

**4.3.2 Prueba de hipótesis específicas:****Primera hipótesis específica:**

**Ho:** No existe relación entre el desempeño laboral y la autorregulación en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022.

**Hi:** Existe relación entre el desempeño laboral y la autorregulación en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022.

**Tabla 14***Correlación entre la autorregulación y el desempeño laboral*

			Autorregulación n	El Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Autorregulación	Coeficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	El Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

### Interpretación:

De acuerdo con la tabla 14 de correlación de variables, se estima el valor 0.655 al nivel de significancia de 0.000, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula (H0) y aceptación de la hipótesis alternativa (H1) como verdadera. Por lo tanto, se confirmó la hipótesis general del estudio, indicando la presencia de una relación entre V2 y D1 en Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022.

### Segunda hipótesis específica:

**Ho:** No existe relación entre el desempeño laboral y la motivación en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022.

**Hi:** Existe relación entre el desempeño laboral y la motivación en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022

**Tabla 15**

*La motivación y el desempeño laboral*

		Motivación	El Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,655**
		N	42
El Desempeño Laboral	El Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,655**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	42

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla de correlación 15, el valor 0,655 se estima en el nivel de significación de 0,000, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula (H0) y la aceptación de la hipótesis alternativa (H1) como verdadera. Así, se confirmó la hipótesis general del estudio, revelando la existencia de una relación entre V2 y D2 en la empresa Partner Services S.A.C, Santa Anita, 2022.

### Tercera hipótesis específica:

**Ho:** No existe relación entre el desempeño laboral y la empatía en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022.

**Hi:** Existe relación entre el desempeño laboral y la empatía en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022.

**Tabla 16**

*correlación entre la empatía y el desempeño laboral*

Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,492**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	42	42
	El Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,492**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	42	42

**Interpretación:** De acuerdo con la tabla de correlación de variables 16, se estima el valor 0,492 al nivel de significancia de 0,000, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula (H0) y la aceptación de la hipótesis alternativa (H1) como verdadera. Así, se confirmó la hipótesis general del estudio, revelando la existencia de una relación entre D3 y V2 en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022.

**Cuarta hipótesis específica:**

**Ho:** No existe relación entre el desempeño laboral y las habilidades sociales en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022.

**Hi:** Existe relación entre el el desempeño laboral y las habilidades sociales en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022.

**Tabla 17**

*Las habilidades sociales y el desempeño laboral*

		Habilidades sociales	El Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	42
	El Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,264
		Sig. (bilateral)	,092
		N	42

**Interpretación:** De acuerdo con la Tabla de correlación de variables 17, un valor de 0,264 es de alta calidad y 0,92 de significación es rechazo. Se acepta la hipótesis nula (H0) y se acepta como verdadera la hipótesis alternativa (H1), por lo tanto, contraria a la hipótesis general del estudio, que indica una relación entre V2 y D4 en el la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación ha sido analizar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022., mediante la prueba de Rho de Spearman se demostró un nivel de significancia menor de 0.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se obtuvo una correlación de 0.544; que indica que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables. Los resultados fueron comparados con la investigación de Meza (2018). con su estudio denominado clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista, en Chiapas, donde obtiene un coeficiente de correlación equivalente a 0.569, lo que nos dice que existe una correlación positiva significativa indicando la existencia de una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Según los autores Salovey y Mayer (1990) la inteligencia emocional incluye la capacidad de controlar nuestras emociones, diferenciarlos y usar este conocimiento a fin de guiar la mente y los actos.

Se tuvo como objetivo específico 1 Determinar la relación de la autorregulación y el desempeño laboral en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022. La prueba Ro de Spearman muestra que el nivel de significación de dos vías es menor a 0.05, es decir, no se rechaza la hipótesis. Además, tiene una correlación ( $r = 0,655$ ), lo que indica una correlación positiva significativa. Los cuales fueron comparado con la investigación de Lopez(2021) titulada Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la universidad politécnica salesiana sede guayaquil, donde obtuvo como resultado una correlación de Rho de Spearman de 0.581, se concluyó que tuvo un grado de relación moderada. Con los resultados comparados se afirma coincidentemente que la autorregulación y el desempeño laboral tienen una relación positiva moderada ya se coincide con el nivel de correlación. La autorregulación, para Bandura (1997) menciona que el individuo tiene percepciones y creencias acerca de su autoconfianza, y estas percepciones y creencias influyen en cómo logra resultados de aprendizaje autor reguladores, afectando su autoeficacia. Evita ciertas responsabilidades estudiantiles o deberes.

Se tuvo como objetivo específico 2 Describir la relación de la motivación y el desempeño laboral en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022. La prueba Ro de Spearman muestra que el nivel de significación bidireccional es menor a 0,05, es decir, no se rechaza la hipótesis. Además, se correlacionaron ( $r = 0,655$ ), indicando una correlación moderadamente positiva. con el que se compararon con Bartra et al. (2022) en su investigación titulada Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en lima metropolitana, donde obtuvo como resultado una correlación de 0,780, lo cual indica que es una correlación positiva considerable. Con los resultados comparados se puede decir que la motivación y el desempeño laboral tienen una correlación positiva moderada. Los autores (Griffin y Moorhead, 2010) nos mencionan que para obtener desempeños eficientes y altos una empresa debe tener a sus colaboradores bien motivados y así podrán ellos maximizar sus habilidades y ser eficientes, tomar en cuenta que al maximizar sus habilidades y potenciarlas el desempeño será alto, eficaz y contaremos con la parte más importante de la empresa sus colaboradores motivados, por ello los directivos deben buscar las estrategias adecuadas.

Se tuvo como objetivo específico 3 Conocer la relación de la empatía y el desempeño laboral en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022. La prueba Ro de Spearman muestra que el nivel de significación de dos vías es menor a 0.05, es decir, no se rechaza la hipótesis. Además, se correlacionaron ( $r = 0,492$ ), lo que indica una correlación positiva en promedio. Dichos resultados son coherentes con las siguientes investigación Guzman Y Mayta (2018) en su tesis titulada inteligencia emocional y desempeño laboral en el área de comunicaciones de la dirección regional de transportes y comunicaciones cusco – 2018 , donde obtuvo como resultado de correlación de 0,465, de lo cual se puede decir que es una correlación positiva media . Con los resultados comparados se puede deducir que la empatía y el desempeño laboral tienen una correlación positiva media. según los autores Lopez, Áran, Richaud (2014) se dice que: Es la destreza del entendimiento a las emociones del entorno que nos rodea, es por ello que se debe reconocer y comprender a las demás personas y responderlos de manera adecuada.



Se tuvo como objetivo específico 4 Identificar la relación de las habilidades sociales y el desempeño laboral en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022. La prueba Ro de Spearman muestra que el nivel de significación de dos vías es menor a 0.05, es decir, no se rechaza la hipótesis. Además, se correlacionaron ( $r = 0,264$ ), mostrando una correlación positiva en promedio. Dichos resultado es comparado con las siguiente investigación de Nolasco (2020) en su tesis titulada La evaluación del desempeño y su relación con la satisfacción laboral, área Subdirección Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo – EMASEO EP obtuvo el resultado de Rho de spearman de 0,240, de esto se puede concluir que existe una relación entre la calificación del desempeño y la satisfacción laboral, sin embargo, al tratarse de un promedio, es posible que otras variables influyan en esta relación. Con los resultados comparados se puede concluir que las habilidades sociales y el desempeño laboral tienen una correlación positiva media. Se dice que las habilidades sociales según el autor (Yarlaque, 2017) Previene los conflictos que se presenten, ya que nos va facilitar una comunicación más adecuada de las necesidades de cada una de las partes, una mayor solución a los conflictos, es decir nos ayuda a controlar nuestras emociones y pensar mejor ante una situación.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera,** Se encontró que ( $p=0,000$ ;  $\alpha=0.05$ ) existió relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022, de lo cual concluimos que los resultados fueron satisfactorios se determinó (0.544). que existe una correlación positiva significativa.

**Segunda,** Se encontró que ( $p=0,000$ ;  $\alpha=0.05$ ) existe una relación entre la autorregulación y el desempeño en Partner Services S.A.C, Santa Anita, 2022, de lo cual concluimos que el desempeño (0.655) determina la existencia de una significativa correlación positiva.

**Tercera,** Se encontró que ( $p=0,000$ ;  $\alpha=0.05$ ) existe una relación entre la motivación y el desempeño en Partner Services S.A.C, Santa Anita, 2022, por lo que encontramos que los resultados fueron alcanzables. (0.492) determina que existe una media de correlación positiva.

**Cuarta,** Encontramos que ( $p=0,000$ ;  $\alpha=0.05$ ) existe relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022, de lo cual concluimos que el resultado obtenido (0.264) se establece como positiva correlación.

## VII. RECOMENDACIONES

Primera: Según los datos obtenidos existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Se sugiere a la empresa Partner Service S.A.C, poner mayor atención en implementar la inteligencia emocional, ya que es esencial para que los trabajadores puedan manejar sus emociones ante cualquier situación o problema que se presente en la empresa tomando decisiones más adecuadas, lo cual como resultado se construirá equipos de trabajo de alto rendimiento mejorando el desempeño laboral.

Segunda: Se observó que si existe relación entre la autorregulación y el desempeño laboral de mercado. Se recomienda tener estrategias para aumentar la autorregulación, lo cual ayudará a controlar y manejar nuestras reacciones emocionales, sentimientos en la empresa Partner Service S.A.C.

Tercera: Se encontró que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de la empresa. Por lo cual se recomienda a la empresa Partner Service S.A.C. ofrecer capacitación continua a los empleados sobre la motivación de esa forma se va a mejorar aún más la relación en los trabajadores y tendrán un clima laboral agradable, ya que si los trabajadores se encuentran motivados tendrán más compromiso con la empresa y se sentirán identificados.

Cuarta: Se identificó que existe relación entre la empatía y el desempeño laboral de la empresa Partner Service S.A.C., se recomienda que se mejore la empatía en el lugar de trabajo se respete a los demás y ayudar a construir una cultura de equipo. Además, la empatía aumentará la autoestima y permitirá que los empleados se sientan tomados en consideración.

Quinta: Se identificó que existe relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de la empresa Partner Service S.A.C., se recomienda potenciar las habilidades sociales en los colaboradores y conocer las fortalezas e intereses de cada persona que labora, teniendo como resultado un mejor ambiente laboral y que los trabajos se realicen de forma eficiente, pues un trabajo en equipo.

## REFERENCIAS

Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. A. y Miranda-Novales, M. G. (2016) El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia México 63 (2) 201-206.

<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Bartra Rivero, K. R., & Torres Rubiano, O. L. (2019). Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en lima metropolitana. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626180/Bart ra% 20\\_RK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626180/Bart%20ra%20_RK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bravo, T. & Valenzuela, S. (2018). Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios. Centro UC. [www.inee.edu.mx/wpcontent/uploads/2019/08/P2A355.pdf](http://www.inee.edu.mx/wpcontent/uploads/2019/08/P2A355.pdf)

Bueno Mariaca, W. A. (2018). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017. [https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/385/Bueno-Mariaca- Walther-Arturo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/385/Bueno-Mariaca-Walther-Arturo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bustillos (2016) El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa m.c. distribuciones s.a. del cantón riobamba, provincia de chimborazo <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24527/1/TESIS-LUC%c3%8dA-BUSTILLOS.pdf>

Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista de investigación valor agregado, 7(1), 54- 60.

file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/1417-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2387-2-10-20211026.pdf

Cuesta, M. (2009). Introducción al muestreo. Universidad de Ovideo.

De la Cruz Portilla, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. Revista Unimar, 38(2), 63-94. <file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/DialnetInfluenciaDeLaInteligenciaEmocional SobreLaSatisfac-8083728.pdf>

Emst-Slavit, G. (2001). Educación para todos: La teoría de las inteligencias múltiples de Gardner. Revista de Psicología, 19(2), 319-332. <file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/Dialnet-EducacionParaTodos-4531340.pdf>

García, Gonzales, Maestú . (2011). EURONAS ESPEJO Y TEORÍA DE LA MENTE EN LA EXPLICACIÓN DE LA EMPATÍA. 2011, de Ansiedad y Estrés ISSN: 1134-7937 Sitio web: <https://core.ac.uk/download/pdf/19718407.pdf>

Hernández, Z. (2019). Métodos de análisis de datos: apuntes, iberus. [https://www.unrioja.es/cu/zehernan/docencia/MAD\\_710/Lib489791.pdf](https://www.unrioja.es/cu/zehernan/docencia/MAD_710/Lib489791.pdf)

López, R., Avello, R., Palermo, D., & Sánchez, S. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. Revista Cubana de Medicina Militar. <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/352>

Mayta Boza, M. M., & Guzmán Navarrete, M. D. (2018). Inteligencia emocional y desempeño laboral en el área de comunicaciones de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco–2018. [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2173/Margrith\\_Mar%c3%ada\\_Tesis\\_bachiller\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2173/Margrith_Mar%c3%ada_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Meza (2018) Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad linda vista, en chiapas [tesis de maestría, Universidad de Montemorelos]. <https://dspace.um.edu.mx/bitstream/handle/20.500.11972/901/Tesis%20Eolina%20Meza%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Panadero, Ernesto, & Tapia, Jesús Alonso (2014). ¿Cómo autorregulan nuestros alumnos? Revisión del modelo cíclico de Zimmerman sobre autorregulación del aprendizaje. *Anales de Psicología*, 30(2),450-462.[fecha de Consulta 14 de Junio de 2022]. ISSN: 0212-9728.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16731188008>

Ramírez García, J. R. (2019). Inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa constructora privada, 2017.

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11767/Ram%c3%adrez%20Garc%c3%ada%20Jaime%20Roberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivas, H. C. P., & Perero, S. G. V. (2018). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192.

<file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/Dialnet->

<MotivacionLaboralElementoFundamentalEnElExitoOrgan-7011913.pdf>

Rendon, M., Villasis, M., & Miranda, M. (2018). Descriptive statics. *Alergia Mexico*. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>

Saldaña Narro, J. B. (2020). Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de una consultora internacional de Lima.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46703/Salda%c3%b1a\\_NJB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46703/Salda%c3%b1a_NJB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Santamaria (2020) Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.

[Maestría en Desarrollo del Talento Humano, Universidad Andina Simón Bolívar]

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>

Trigoso Rubio, M. C. (2013). Inteligencia Emocional en Jóvenes y Adolescentes Españoles y Peruanos: variables psicológicas y educativas. [https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3344/Inteligencia\\_emocional.PDF?sequence=1&isAllowed=y](https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/3344/Inteligencia_emocional.PDF?sequence=1&isAllowed=y)

Troncoso Jiménez, R. (2018). La inteligencia emocional y desempeño laboral de colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018.

[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2629/Rodrigo\\_Tesis\\_bachiller\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2629/Rodrigo_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Urcia Orderique, D. F. (2022). Relación entre desempeño laboral y satisfacción laboral en asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo 2019.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9330/Urcia%20Orderique%2c%20Delky%20Fabricio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yarlaque Mori, M. M. (2017). Propuesta de Estrategias de Habilidades Sociales basada en la Teoría del Aprendizaje Social de Bandura, para Mejorar las Relaciones Interpersonales en las Estudiantes Universitarias de la Especialidad de Educación Inicial–Lemm–Fachse–Unprg–2017.

<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/6153/BC->

## **ANEXOS**



## ANEXO 1: Matriz de operacionalización de las variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS		NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
					POSICIÓN	N° DE ITEM		
Inteligencia emocional	Salovey y Mayer (1990) establece que la inteligencia emocional incluye la capacidad de controlar nuestras emociones, diferenciarlos y usaresto conocimiento a finde guiar la mente y los actos	Se va a elaborar un total de 28 preguntas de tipo Likert que estarán relacionadas con las dimensiones de la inteligencia emocional, los cuales son: Autorregulación, adaptabilidad, escrupulosidad, innovación. El cuestionario que se realizará será aplicado a los colaboradores de la empresa Partner Service	Autorregulación	Autocontrol	P1	1	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	O R D I N A L
				Adaptabilidad	P2	1		
				Escrupulosidad	P3	1		
			Motivación	Innovación	P4	1		
				Optimismo	P5	1		
				Compromiso	P6	1		
			Empatía	Deseo de exito	P7	1		
				Iniciativa	P8	1		
				Comprender a los demas	P9	1		
			Habilidades Sociales	Ayudar a los demás	P10	1		
				Orientar al servicio	P11	1		
Auto apertura	P12	1						
Indicó que el desempeño laboral También es medible mediante puntuaciones que se llegan a obtener	Se va a elaborar un totalde 28 preguntas de tipo Likert que estarán relacionado con las dimensiones del desempeño laboral , los cuales son: calidad,	Calidad	Calidad de servicio	P13	2			
				P14				
			Satisfacción del usuario	P15	2			
				P16				
			Trabajo en equipo	P17	1			

Desempeño laboral	mediante la valorización o indicadores del colaborador que desempeño en un tiempo determinado (Palaci,2005)	productividad , toma de decisiones, conocimiento. El cuestionario que se realizará será aplicado a los colaboradores de la empresa Partner Service.	Productividad	Responsabilidad	P20	1	
				Cumplimiento de objetivo	P21	1	
				Compromiso	P22	1	
			Toma de decisiones	Decisiones y responsabilidades	P23	2	
					P24		
				Alternativas de soluciones	P25	1	
			Conocimiento del puesto	P26	1		

**Fuente:** Elaboración propia

## ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos

### A. INSTRUMENTO

“La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022”

**OBJETIVO:** Analizar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa Partner Service S.A.C, Santa Anita, 2022

**INSTRUCCIONES:** Se le pide por favor leer cada pregunta y luego marcar con una “X” en el espacio que crea conveniente, según el número que le corresponda a cada alternativa que muestra a continuación:

Nunca(N)	Casi nunca (CÑ)	A veces (A)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)		
1	2	3	4	5		
ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Se mantiene calmado ante una situación de presión laboral					
2	Se adapta fácilmente a las diferentes áreas en las actividades de la empresa					
3	Se considera una persona honesta					
4	Le gusta las situaciones nuevas y con desafíos					
5	Es optimista al realizar sus actividades de trabajo					
6	Se compromete con los objetivos de la empresa Partner Service					
7	Ejecuta actividades atractivas y novedosas					
8	Tiene iniciativa y hace más de lo que se le pide					
9	Comprende a todos sus compañeros de trabajo					
10	Ayuda a las personas que se encuentran en dificultades					
11	Reconoce la capacidad de sus compañeros de trabajo					
12	Promueve continuamente la cooperación entre sus compañeros					
13	Es amable y cuidadoso al comunicarse con sus compañeros de trabajo					
14	Considera la opinión de sus compañeros de trabajo.					
15	Brinda al usuario una atención calificada y eficiente					
16	Atiende educada y rápidamente a los usuarios					
17	Cumple con los ofrecimientos realizados al usuario					
18	Trabaja colaborativamente para lograr mejores resultados en la empresa					
19	Cumple con su horario de trabajo respetando las normas de la empresa					
20	Cumple con las tareas que le permitan alcanzar objetivos trazados					
21	Se involucra totalmente en el trabajo en Partner Service					
22	Asume las responsabilidades en su área de trabajo					
23	Resuelve los problemas presentados en su área de trabajo					
24	Tiene conocimientos para realizar las tareas de su área de trabajo					
25	Reporta algún inconveniente presentado en la empresa					
26	Tiene conocimientos para realizar las tareas de su cargo laboral					
27	Tiene conocimientos de las normas de la entidad					
28	Conoce a sus compañeros de trabajo de su área					

### ANEXO 3: Validación de los instrumentos

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

##### DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén.
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial-UCV
- I.3. Especialidad del experto: Licenciado en Administración
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: LUJAN FARJE DESLY GLEMDIBY

##### ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					83
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					83
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					83
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					83
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					83
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					83
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					83
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					83
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					83
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					83
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						83

##### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL

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

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

**OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

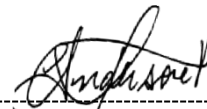
**APLICABLE**

---

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

83%

Ate, 18 de setiembre del 2022



Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén  
Firma de experto informante  
DNI N° 16498130

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### DATOS GENERALES:

- I.1. Apellido y nombres del informante: Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén.  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial-UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Licenciado en Administración.  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: LUJAN FARJE DESLY GLEMDIBY  
 I.6.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

#### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

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

### OPINIÓN DE APLICACIÓN:

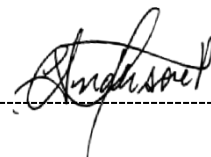
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

**APLICABLE**

#### II. PROMEDIO DE VALORACION:

83%

Ate, 18 de setiembre del 2022



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Miguel Bardales Cárdenas
- I.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo-UCV
- I.3. Especialidad del experto: Administración
- I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: : LUJAN FARJE DESLY GLEMDIBY

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				70	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				70	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				70	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				70	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					70	

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL

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

13	✓			
14	✓			

### OPINIÓN DE APLICACIÓN:

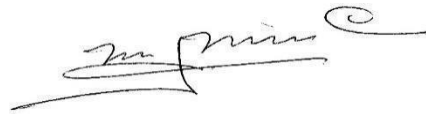
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

\_\_\_\_\_  
APLICAR  
\_\_\_\_\_

### PROMEDIO DEVALORACION:

70 %

Ate, 24 de setiembre del 2022



-----  
Dr. Miguel Bardales Cárdenas  
DNI N° 08437636

Wondershare  
PDFelement



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Miguel Bardales Cárdenas
- I.2. Cargo e institución donde labora: Docente a tiempo Completo-UCV
- I.3. Especialidad del experto: Administración
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: **LUJAN FARJE DESLY GLEMDIBY**

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81- 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				71	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				71	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				71	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				71	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				71	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				71	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				71	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				71	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				71	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				71	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					71	

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

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



13	✓			
14	✓			

**OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

APLICAR

**PROMEDIO DEVALORACION:**

71 %

Ate, 24 de setiembre del 2022

Dr. Miguel Bardales  
cárdenasDNI  
08437636

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.
- I.2. Cargo e Institución donde labora:
- I.3. Especialidad del experto:
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Lujan Farje Desly Glem diby

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Inteligencia emocional

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

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			

**OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

Aplicar

---



---

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

**80%**

Ate, 23 de setiembre del 2022

-----  
Firma de experto informante  
DNI N° 10050551



**DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.
- I.2. Cargo e Institución donde labora:
- I.3. Especialidad del experto:
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Lujan Farje Desly Glem diby

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

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

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Desempeño laboral**

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

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

**OPINIÓN DE APLICACIÓN**

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

Aplicar

---

---

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

80%

Ate, 23 de setiembre del 2022




Firma de experto informante  
DNI N° 10050551

## Anexo 4 : Validación de instrumentos

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATO

Título de investigación: LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PARTNER SERVICE S.A.C, SANTA ANITA, 2022								
Apellidos y Nombres del investigador: LUJAN FARJE DESLY GLEMDIBY								
Apellidos y Nombres del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel César								
		ASPECTO POR EVALUAR			OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
INTELIGENCIA EMOCIONAL	AUTORREGULACIÓN	Autocontrol	Se mantiene calmado ante una situación de presión laboral	1= Nunca  2=Casi nunca  3= A veces  4= Casi siempre  5= Siempre				
		Adaptabilidad	Se adapta fácilmente a las diferentes áreas en las actividades de la empresa					
		Escrupulosidad	Se considera una persona honesta					
		Innovación	Le gusta las situaciones nuevas y con desafíos					
	MOTIVACIÓN	Optimismo	Es optimista al realizar sus actividades de trabajo					
		Compromiso	Se compromete con los objetivos de la empresa Partner Service					
		Deseo de éxito	Ejecuta actividades atractivas y novedosas					
	EMPATÍA	Iniciativa	Tiene iniciativa y hace más de lo que se le pide					
		Comprender a los demás	Comprende a todos sus compañeros de trabajo					
			Ayudar a los demás		Ayuda a las personas que se encuentran en dificultades			
			Orientar hacia el servicio		Reconoce la capacidad de sus compañeros de trabajo			
	HABILIDADES SOCIALES	Auto apertura	Promueve continuamente la cooperación entre sus compañeros					
Asertividad		Es amable y cuidadoso al comunicarse con sus compañeros de trabajo						
Escucha activa		Considera la opinión de sus compañeros de trabajo						
DESEMPEÑO LABORAL	CALIDAD	Calidad de servicio	Brinda al usuario una atención calificada y eficiente					
		Satisfacción al usuario	Cumple con los ofrecimientos realizados al usuario					
		Trabajo en equipo	Trabaja colaborativamente con sus compañeros para lograr mejores resultados en la empresa					
	PRODUCTIVIDAD	Responsabilidad	Cumple con su horario de trabajo respetando las normas de la empresa					
		Cumplimiento de objetivo	Cumple con las tareas que le permitan alcanzar objetivos trazados					
		Compromiso	Se involucra totalmente en el trabajo en Partner Service					

	TOMA DE DECISIONES	Decisiones y responsabilidades	Asume las responsabilidades en su área de trabajo Reporta algún inconveniente presentado en la empresa			
		Alternativas de soluciones	Resuelve los problemas presentados en su área de trabajo			
	CONOCIMIENTO	Conocimiento del puesto	Tiene conocimientos para realizar las tareas de su cargo laboral			
		Conocimiento de la entidad	Tiene conocimientos de las normas de la entidad			
		Conocimiento del área	Conoce a sus compañeros de trabajo de su área			
 Firma del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosel César Lic. En Administración. CLAD 14501			Fecha: <u>11/09/2022</u>			



## Anexo 5:Matriz de datos

INTELIGENCIA EMOCIONAL														
	Autorregulación				Motivación				Empatía			Habilidades sociales		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
E1	4	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5
E2	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	3
E3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
E4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
E5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
E6	4	5	5	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3
E7	3	2	1	1	2	2	4	4	3	5	3	4	4	4
E8	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
E9	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
E10	3	3	5	3	4	5	3	3	3	3	3	2	3	3
E11	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E12	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
E13	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
E14	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
E15	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
E16	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
E17	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E18	4	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5
E19	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5
E20	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
E21	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5
E22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E23	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5
E24	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
E25	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5
E26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E27	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
E28	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
E29	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E31	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
E32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E33	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E34	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
E35	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
E36	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E37	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
E38	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
E39	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
E40	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
E41	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
E42	4	4	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5	5	5

DESEMPEÑO LABORAL													
Calidad					Productividad			Toma de decisiones			Conocimiento		
P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P6	P27	P28
5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	2	5	5	5
5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	4
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	3	5	3	4
5	5	3	2	3	3	4	5	4	5	2	2	2	2
5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5
4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	3	5
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5
4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	3	4	5	5
5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	5	5	4
5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4
5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4

## Anexo 6 : Captura de pantalla turnitin

feedback studio Desly Glemdiby Lujan Farje La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Empresa Partner... -- /null < > ?

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Empresa Partner  
Service S.A.C, Santa Anita, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en administración

AUTORES:  
Lujan Farje, Desly Glemdiby (orcid.org/0000-0002-3469-3250)

ASESOR:  
Dr. Alva Arce, Rosel César (ORCID:0000-0002-4210-3046)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:  
Desarrollo sostenible, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ  
2022

Resumen de coincidencias X

29 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	12 % >
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 % >
3	hdl.handle.net Fuente de internet	1 % >
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 % >
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 % >
6	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de internet	1 % >
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
8	repositorio.uss.edu.pe	<1 % >

Activar Windows  
Me a Configuración de Windows

## Anexo 7: autorización de aplicación de instrumento

### AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Roberto Enrique Castillo Hilares, identificado con DNI 76601380, en mi calidad de coordinador de operaciones del área de operaciones.

de la empresa **Partner Service S.A.C** con R.U.C N 20566494761 ubicada en la ciudad de Lima distrito de Santa Anita.

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señorita Lujan Farje Desly Glemdiby Identificada con DNI N° 73030923, de la Carrera profesional Administración de empresas, para que utilice la siguiente información de la empresa: Se solicita a la empresa el desempeño laboral en los últimos meses de los colaboradores con la finalidad de que pueda desarrollar la tesis, para obtener el grado de bachiller.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

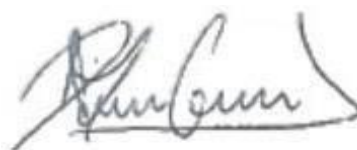
- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
 Mencionar el nombre de la empresa.



Firma y sello del Representante Legal

DNI: 76601380

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del estudiante

DNI: 73030923



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, ROSEL CESAR ALVA ARCE, 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: "LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PARTNER SERVICE S.A.C, SANTA ANITA, 2022.

", cuyo autor es LUJAN FARJE DESLY GLEMDIBY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29.00%, 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, 21 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROSEL CESAR ALVA ARCE <b>DNI:</b> 10487368 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4210-3046	Firmado electrónicamente por: ROALVAARC el 26- 11-2022 10:41:22

Código documento Trilce: TRI - 0449379