



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Las habilidades gerenciales y la inteligencia emocional en los
colaboradores de la empresa Sedapar S.A., Arequipa, 2022**

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

AUTORES:

Zuñiga Alvarez, Jhair (orcid.org/0000-0002-7414-8409)

Zuñiga Alvarez, Marcela Lucia (orcid.org/0000-0003-2892-9463)

ASESOR:

Mba. Paredes Del Aguila, Jardiel (orcid.org/0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

El presente estudio está dedicado a Dios, nuestros queridos padres, familia y amigos; que durante el desarrollo de nuestra tesis nos acompañaron a través de sus consejos y motivaciones, siendo parte de este sueño alcanzado.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por la bendición de compartir con profesores y amigos; la experiencia de ser mejores personas cada día. Así también, agradecemos a nuestra casa de estudios y a la Universidad César Vallejo, que nos abrieron las puertas para ser profesionales de bien que la sociedad espera.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y Operacionalización	11
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos.	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Consolidado de expertos	15
Tabla 2 Resultados de niveles de Habilidades Gerenciales y la Inteligencia Emocional	19
Tabla 3 Resultados de niveles de Habilidades Técnicas y la Inteligencia Emocional	20
Tabla 4 Resultados de niveles de Habilidades Estratégicas y la Inteligencia Emocional	21
Tabla 5 Resultados de niveles de Habilidades de Liderazgo y la Inteligencia Emocional	22
Tabla 6 Pruebas de normalidad	23
Tabla 7 Prueba de Correlación de Rho Spearman entre Habilidades Gerenciales y la Inteligencia Emocional	24
Tabla 8 Prueba de Correlación de Rho Spearman entre Habilidades Técnicas y la Inteligencia Emocional	25
Tabla 9 Prueba de Correlación de Rho Spearman entre Habilidades Estratégicas y la Inteligencia Emocional	26
Tabla 10 Prueba de Correlación de Rho Spearman entre Habilidades de Liderazgo y la Inteligencia Emocional	27

Índice de figuras

Figura 1	Resultados de niveles de Habilidades Gerenciales y la Inteligencia Emocional	19
Figura 2	Resultados de niveles de Habilidades Técnicas y la Inteligencia Emocional	20
Figura 3	Resultados de niveles de Habilidades Estratégicas y la Inteligencia Emocional	21
Figura 4	Resultados de niveles de Habilidades de Liderazgo y la Inteligencia Emocional	22

Resumen

El presente estudio tuvo por objetivo general establecer la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A., Arequipa – 2022. Respecto a la metodología la investigación fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal; además la población estuvo constituida por 280 colaboradores y una muestra de 115, a partir de los cuales se recopilaron los datos mediante la técnica de la encuesta, e instrumento del cuestionario. Respecto a los resultados se obtuvo que el nivel de habilidades gerenciales fue alto con un 49.6% y de inteligencia emocional se encontró un nivel alto representado por un 73.9%; asimismo, el grado de correlación fue un Rho de Spearman de 0.739 y una Sig. bilateral de 0.000, es decir, que existe una correlación positiva considerable entre las habilidades gerenciales y la inteligencia emocional de los colaboradores de SEDAPAR S.A.; por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula; por lo que se concluyó que mientras se mejoren las habilidades gerenciales también se logrará mejorar la inteligencia emocional de los colaboradores.

Palabras claves: Habilidades gerenciales, técnicas, estratégicas, liderazgo.

Abstract

The general objective of this study was to establish the relationship between management skills and emotional intelligence in the employees of Sedapar S.A., Arequipa - 2022. Regarding the methodology, the research was applied, with a quantitative approach, descriptive correlational level, non-experimental design and cross-sectional; also the population consisted of 280 employees and a sample of 115, from which data were collected through the survey technique and questionnaire instrument. The results showed that the level of managerial skills was high at 49.6% and that the level of emotional intelligence was high at 73.9%; likewise, the degree of correlation was Spearman's Rho of 0.739 and a bilateral Sig. of 0.000, i.e., there is a considerable positive correlation between management skills and the emotional intelligence of SEDAPAR S.A. employees; therefore, the alternative hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected; therefore, it was concluded that as long as management skills are improved, the emotional intelligence of employees will also be improved.

Keywords: Managerial skills, technical, strategic, leadership.

I. INTRODUCCIÓN

Según, Arroyo (2017) establece que, en el siglo XXI las empresas se distinguen por ser constantemente activas, cambiantes y progresivas, debido a que el fin de las organizaciones es permanecer en un mercado global hiperconectado, así como posicionarse en la mente del consumidor. Por lo que, es necesario poner en práctica nuevos procedimientos y tecnologías que permitan desarrollar, conocer e impulsar las habilidades gerenciales, como la facultad de saber gestionar los conflictos de la organización y aprender a relacionarse con todos los clientes, proveedores, jefes, accionistas, acreedores y comunidad en general; además formar equipos de trabajo donde se fomente la sinergia, liderazgo y unión grupal, para que la innovación se desarrolle como ventaja competitiva, siendo flexible a los cambios para mejores resultados de la empresa.

Asimismo, en un estudio realizado en Harvard Business School (2017), se señaló que para que una empresa competitiva tenga un excelente clima organizacional y sea sostenible en el tiempo, es fundamental desarrollar una buena inteligencia emocional. Puesto que, en el mundo empresarial las personas con alta Inteligencia emocional son capaces de manejar los reclamos de los usuarios o lidiar en las discusiones entre los funcionarios, clientes y proveedores. Pues las destrezas más fundamentales de un líder son: Aprender manejar las emociones y tener autoconciencia; ya que nos ayuda a tomar decisiones, medir el desempeño de los colaboradores y seleccionar personales óptimos para el buen rendimiento de la organización.

En ese sentido, respecto a la realidad problemática que presenta la empresa SEDAPAR S.A., de la Región Arequipa que se encarga de brindar servicio de saneamiento y alcantarillado para toda la población, se ha podido constatar ciertas deficiencias relacionadas a las habilidades gerenciales respecto a la inteligencia emocional, denotando la mala comunicación existente, mala calidad de servicio frente a los reclamos por parte de los usuarios, falta de cultura e identidad organizacional e inapropiado proceso de selección de personal para atender al cliente generando desconfianza en la población. De lo referido anteriormente, se buscó establecer una conexión entre las habilidades gerenciales y la inteligencia emocional, la cual permitió descubrir líderes internos, para reducir la insatisfacción

laboral, y los abandonos de puestos de trabajo, gestionando de manera más óptima los objetivos trazados por la empresa.

Por lo ya antes especificado acerca de la problemática actual de SEDAPAR S.A. se planteó formular el problema general: ¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A. Arequipa – 2022?

Respecto a la justificación teórica, según Bernal (2016), afirma es cuando el propósito de la investigación es entablar una reflexión y un debate científico sobre el conocimiento existente, contrastando los resultados con las teorías expuestas. En ese sentido, el presente trabajo se justificó teóricamente porque tiene el propósito de adentrar en los conceptos vinculados a las habilidades gerenciales y a la inteligencia emocional, por lo que se consideró los conceptos de distintos autores. También se utilizó como precedente para próximos trabajos de investigación relacionados al tema. Asimismo, conociendo estas teorías se logró establecer un análisis y reflexión de las mismas, así como tener una visión completa de la organización.

Asimismo, en cuanto a la justificación práctica, según Bernal (2016), indica que es cuando el desarrollo de la investigación promueve solucionar el problema del estudio, o plantear estrategias que, al aplicarlas ayudara a resolver. En ese sentido, el presente estudio se justificó prácticamente porque se presenta la necesidad de innovar en las habilidades gerenciales de los colaboradores de la entidad SEDAPAR para que se desarrolle una buena inteligencia emocional, donde pueda existir un mejor rendimiento y clima laboral. Luego de obtener los resultados y analizarlos se dieron opciones para solucionar la problemática en SEDAPAR S.A. sobre las variables de estudio y a partir de dicho análisis se recomendó a los directivos de SEDAPAR S.A. establecer estrategias y políticas de mejora que al aplicarlas podrían mitigar los problemas o contribuir en resolverlos. Ya que es primordial tener colaboradores con habilidades técnicas, habilidades de estrategia y de liderazgo, además tengan un buen manejo de sus emociones al momento de tomar decisiones.

Por otro lado, la pesquisa determinó como objetivo general: Establecer la conexión que existe entre las habilidades gerenciales y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A., Arequipa – 2022; por otro lado, los

objetivos específicos fueron: 1) Definir la relación entre las habilidades técnicas y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A., Arequipa – 2022; 2) Identificar la relación entre las habilidades estratégicas y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A., Arequipa – 2022; 3) Determinar la relación entre las habilidades liderazgo y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A., Arequipa – 2022.

De igual forma, se planteó como hipótesis general: Existe una relación significativa entre las habilidades gerenciales y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A., Arequipa – 2022.

Así también, se plantearon como hipótesis específicas: 1) Existe una relación significativa entre las habilidades técnicas y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A., Arequipa – 2022; 2) Existe una relación significativa entre las habilidades estratégicas y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A., Arequipa – 2022; 3) Existe una relación significativa entre las habilidades de liderazgo y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A., Arequipa – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Teniendo en cuenta las averiguaciones locales, se pudo mencionar a Cuadros y Valverde (2019), los cuales en su pesquisa propusieron como objeto principal: “Identificar el impacto de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral en la compañía de seguros Pacifico Vida en Arequipa, 2018”; su pesquisa fue cuantitativa, con diseño descriptivo y correlacional, con una población y muestra total de 50 jornaleros de la compañía, los cuales fueron determinados bajo una muestra de tipo censal. Tuvieron como resultado un Rho de Spearman de 0.284, y un sig. de 0.046, es decir, demostraron que existe una correlación directa débil entre sus variables, por lo tanto, cuanto más se desarrolló la inteligencia emocional en los directivos mejor fue su rendimiento laboral.

Asimismo, Cáceres (2018) formuló como propósito principal: “Identificar el vínculo entre inteligencia emocional y la satisfacción con su trabajo en el municipio provincial de Arequipa, 2018”; su metodología era de tipo descriptiva y correlacional, mientras que su población fue un total de 786 colaboradores y una muestra total compuesta por 137 colaboradores de dicha entidad, a quienes se les aplicó como técnicas el inventario de coeficiente emocional y la escala de opiniones. Como resultado el autor obtuvo un Rho de Spearman de 0.733 y una sig. 0.01. Como resultado se obtuvo, que hay un vínculo directo potente entre sus variables, por lo tanto, las capacidades emocionales ayudo a tener una mejor satisfacción laboral en los operarios dentro de la institución.

Por otro lado, Ventura y Ramos (2017) propusieron como fin principal: “Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores internos de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa, 2017”; donde la metodología utilizada por los autores fue de tipo descriptiva, de corte transversal y diseño correlacional; donde su población estuvo conformada por 57 internos de dicho nosocomio y una muestra de 48 profesionales de la salud, a los cuales se les aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. A través del chi cuadrado obtuvieron un sig. de 0.001 con un nivel de confianza de 95% y un nivel de error de 5%, es decir, comprobaron que existe una correlación directa fuerte, que demostraron que una buena inteligencia emocional ayudo tener un mejor desempeño en el área de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza.

Por otro lado, se mencionaron autores de ámbito nacional, como Cotrina (2019), quien en su estudio formuló como objetivo principal: “Establecimiento de la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizativo entre los empleados de una empresa molinera – Lambayeque, 2019”. Su estudio tuvo enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional, donde su población y muestra estuvo conformada por 120 operarios, bajo un muestreo no probabilístico, quienes pasaron el test de Inteligencia emocional y la escala de clima organizacional. A partir de los resultados el autor obtuvo un Rho de Spearman de 0.944 y una sig. de 0.000. Se determinó que, si existe una correlación positiva fuerte, por lo tanto, las capacidades emocionales de los colaboradores fomentaron un mejor ambiente organizacional dentro de la institución, asegurando de alguna manera el alcance de las metas propuestas por parte de los directivos.

Para Cassinelli (2019) en su investigación planteó como finalidad general: “Identificar la relación entre inteligencia emocional y competencias directivas en la alta dirección y los mandos intermedios de la empresa Transportes Línea S.A; Trujillo – 2019”; respecto a la metodología que se empleó en su pesquisa fue básica descriptiva, con diseño correlacional, y de corte transversal; mientras que su población y muestra estuvo compuesta por 24 trabajadores de la organización bajo un muestreo no probabilístico, los cuales pasaron por el método de la encuesta conjunto al instrumento del cuestionario. En sus resultados se demostró un Rho de Spearman de 0.569 y un sig. de 0.01, el cual evidenció que existe una correlación positiva moderada. En síntesis, las capacidades emocionales intervinieron en las habilidades directivas en los niveles mencionados de la organización.

Según, Cuba (2019) en su investigación propuso como finalidad principal: “Hallar la relación entre las competencias gerenciales y el desempeño de los trabajadores en el Banco de Crédito del Perú - Sucursal Trujillo, 2018”; en su estudio presentó una metodología con diseño descriptivo correlativo y estadístico, tuvo una población de 96 operarios y una muestra total de 21 colaboradores de dicho banco, los cuales pasaron el método del cuestionario. Los resultados demostraron un Rho de Spearman de 0.764 y un sig. de 0.00. Por lo tanto, se comprobó que existe una conexión positiva considerable entre las variables, en el cual se reflejó una buena aplicación de las habilidades grupales, personales e interpersonales.

En el contexto del ámbito internacional, se pudo citar a Donawa y Gámez (2019) propusieron en su artículo de investigación como fin primordial: “identificar las competencias esenciales para una cultura innovadora en Universidad de San Antonio, sede Santa Marta, Colombia y en el Instituto Universitario de Cabimas, en Zulia, Venezuela”. Su averiguación fue positivista, descriptiva, con diseño no experimental, transeccional y de campo; donde su población estuvo compuesta por 60 educadores de cada casa universitaria, quienes se le aplicó el instrumento de la encuesta por medio de una escala de Likert para la recolección de data. Sus resultados demostraron un valor del Alfa de Cronbach de 0,94 y un bajo porcentaje de 2% en Colombia y 1% en Venezuela, relacionadas a descubrir nuevas habilidades a través de sus experiencias adquiridas; se concluyó que existe una carencia de habilidades directivas que no fomento la innovación científica en los centros académicos superiores, tanto en Colombia como en Venezuela.

Asimismo, Leyva et al. (2018), quienes en su investigación definieron como objeto primordial: “Medir la influencia de la planeación estratégica y las habilidades gerenciales como factores internos en la competitividad empresarial que perciben los empresarios de las Pymes de Hermosillo, Sonora”; su metodología aplicada fue mixta basada en el método Delphi, con una población de 538 pymes y una muestra total de 108 entidades mexicanas, con el instrumento del cuestionario semi - estructurado, el cual fue aprobado por el jurado de expertos. Respecto a los resultados, el Alfa de Cronbach para la variable de competitividad empresarial y habilidades gerenciales fueron de 0.967 y 0.980 respectivamente, lo que demostró que los instrumentos aplicados fueron confiables y significativos; mientras que el índice de bondad de los instrumentos reflejó un valor del 79.41%, lo que indica que la pesquisa cumplió con el criterio de bondad. En ese sentido, se concluyó que la planificación estratégica y las capacidades de gestión, son elementos internos que afectaron a la capacidad de las PYME para competir en el mercado.

Mientras, Duque et al. (2017) en su pesquisa plantearon como finalidad principal: “Examinar el impacto de la inteligencia emocional en el desarrollo de las competencias laborales de los estudiantes de maestría de la facultad de Administración de la Universidad del Valle, Colombia”. Su metodología aplicada fue la regresión lineal, con un análisis factorial exploratorio para juntar las aptitudes pertenecientes a la inteligencia emocional; su población estuvo compuesta por 288

educandos, mientras que la muestra abarcó un total de 122 estudiantes, los cuales pasaron por el método de la encuesta. Respecto a los efectos obtenidos mediante el nivel de significancia del 1%, comprobaron que tanto las aptitudes sociales como las aptitudes personales influyen significativamente en las competencias laborales, sin embargo, cuando las relaciones interpersonales, las expresiones sociales y emocionales fueron negativas, no permitieron el desarrollo de las competencias laborales, por lo que se dedujo que ello afecta al alcance de los objetivos personales de cada educando.

Asimismo, se describió las teorías en las que se basa la variable de Habilidades Gerenciales:

Según Project Management Institute (2017), estas son competencias que se emplean de manera efectiva los conocimientos para lograr los fines establecidos por la entidad. Por lo cual, implica tener una visión completa de la empresa, donde las decisiones y acciones respalden los planes estratégicos para impulsar una excelente innovación. Poniendo interés en la capacidad de saber liderar, comunicar, ser persistente ante los problemas y saber trabajar en equipo. Las habilidades gerenciales más demandadas en el mundo de los negocios son: Habilidades técnicas, habilidades estratégicas, por último las habilidades de liderazgo. Por tal motivo, las habilidades gerenciales toman cada vez mayor importancia ante un mercado global competitivo donde no es suficiente poner en práctica los conocimientos adquiridos, ya que las empresas hoy en día buscan en las personas desarrollen capacidades de liderar y saber negociar ya que tienen pensado que le permitirá alcanzar los objetivos estratégicos.

Por otro lado, Griffin y Van Fleet (2016), señalaron que las habilidades gerenciales también son definidas como actitudes y acciones que los gerentes cumplen para desempeñar sus funciones gerenciales, ya sea para: Resolver un problema, saber liderar, aplicar conocimientos, analizar situaciones que se presenten en el entorno, comunicarse con otros niveles de la organización, para tomar decisiones y administrar el tiempo de manera efectiva con el fin de lograr los resultados propuestos por la organización.

Según Lussier (2019), las habilidades gerenciales son aquellas capacidades que permite desempeñar una actividad en una organización ya sea técnicas, interpersonales y toma de decisiones. Asimismo, indica que las habilidades blandas

suelen ser las más aplicadas laboralmente, porque permite solucionar conflictos, trabajar en equipo y comunicarte con todos los niveles de la organización.

Ortiz y Vizcaya (2021), indican que también es preciso mencionar que la eficiencia de una organización depende de sus colaboradores y de su planificación que se demuestra en el desempeño. En la actualidad, las personas necesitan aprender a trabajar con líderes y también los líderes deben aprender a laborar en equipo con el fin de lograr las metas compartidas de la organización. Por lo tanto, es necesario reconocer que habilidades gerenciales deben desarrollar un líder en el siglo XXI.

También, se explicó cómo se da las habilidades gerenciales en las organizaciones. De acuerdo a Lussier y Kimball (2020), las habilidades directivas se dan de acuerdo al nivel de dirección de cada empresa, siendo las habilidades comunicativas y las interpersonales las que predominan en general. Los altos directivos, suelen desarrollar habilidades conceptuales y tienen como responsabilidad tomar decisiones. Mientras los de primer nivel directivo, se enfoca en desarrollar habilidades técnicas. Eso se debe a que los altos ejecutivos se preocupan menos por las negociaciones y están más enfocados en observar el panorama empresarial, con el fin de elaborar planes estratégicos. Mientras que los funcionarios de primer nivel, prestan más atención en los detalles de la organización, como la negociación y la creación de productos y servicios. Los mandos intermedios, equilibran las tres habilidades primordiales, pero esto varía de acuerdo a cada organización.

Una vez que se explicó acerca de la primera variable, se comenzó a detallar acerca de la variable inteligencia emocional:

Según la ciencia, la inteligencia emocional es la capacidad de percibir y gestionar los sentimientos propios y de los demás, así como comprender los efectos que las emociones tienen en las relaciones interpersonales. Por lo cual se mide mediante: Autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades interpersonales (Harvard Business School, 2017).

Nachtigall (2018), indicó que la inteligencia emocional es el conocerse uno mismo para formar vínculos amistosos con sus sentimientos y con las personas que se relaciona. También en el mundo laboral, se define como las habilidades y

destrezas que un líder debe desarrollar para crear relaciones satisfactorias, gratificantes y corporativas con quienes lo rodean.

La inteligencia emocional también es definida como aquellas capacidades que incluye en tener autocontrol, automotivación, resiliencia y liderazgo. Las emociones intervienen mucho en nuestras decisiones y acciones cotidianas, por eso es muy importante desarrollar constantemente la inteligencia emocional, cumple un papel relevante en la persona para conseguir los objetivos propuestos tanto en lo personal y profesional (Goleman, 2020).

De igual manera, la inteligencia emocional resulta relevante en el mundo de los negocios, porque permite a los usuarios convertirse en mejores líderes y utilizar mejor sus habilidades personales y profesionales, siendo así un factor determinante del éxito de una organización. Actualmente, los mejores líderes del siglo XXI como el fundador de Amazon Jeff Bezos y la primera mujer negra en dirigir una de las principales organizaciones a nivel mundial como CEO de Xerox - Úrsula Burns, y empresas reconocidas a nivel internacional como Google y Microsoft, suelen poner en práctica la inteligencia emocional que les permite cumplir roles importantes a nivel global (Power, 2020).

Por otro lado, Caballero (2020) señala que, en las organizaciones, las habilidades emocionales surgen al momento de entablar una relación positiva con los demás colaboradores y supervisores; incluso en situaciones difíciles, ello ayuda a tener autoconciencia de nuevas emociones, que facilita tomar decisiones al resolver un problema. La inteligencia emocional permite sobrellevar el estrés mediante la motivación, autocontrol y gestión correcta de las emociones, facilita el trabajo en equipo y logra satisfacer las expectativas de los clientes, para un mejor rendimiento laboral.

En ese sentido, la presente pesquisa también se basa en la teoría señalada por Ibarra (2016), indica que la inteligencia emocional ha tomado mayor relevancia en el mundo empresarial; puesto que, no solo permite formar alianzas estratégicas con los proveedores sino también con los demás grupos de interés para competir en el mercado laboral. Asimismo, ayuda a proporcionar consejos a los directivos de cómo desarrollar una gestión activa en la empresa mientras se enfrenta a las demandas rutinarias del trabajo y saber cómo aplicar las habilidades relacionadas a la inteligencia emocional. Por lo tanto, las empresas de acuerdo a su tamaño

organizacional siempre deben procurar que sus empleados desarrollen una cultura de calidad y servicio, donde todos trabajen en equipo con una misma misión, a través de un soporte moral, espiritual y financiero; para ser más competitivas y puedan superar unidas las crisis que pueda presentar la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo

La pesquisa fue de tipo aplicada; puesto que, se analizó la problemática de las variables Habilidades Gerenciales y la Inteligencia Emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A. en la región de Arequipa. De acuerdo a CONCYTEC (2020), señala que la averiguación de tipo aplicada, pretende indagar, estudiar, y dar solución a un determinado problema.

3.1.2 Enfoque

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo. Según, Leavy (2022), tiene como objetivo probar y refutar las teorías existentes a través de pruebas de medición; donde su recopilación y análisis de datos dan lugar a resultados estadísticos.

3.1.3 Nivel

El nivel de investigación fue descriptivo, correlacional. De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), es a la vez descriptiva y correlacional, ya que trata de comprender la naturaleza y las características de una población determinada. También implica comprender la relación entre dos o más variables.

3.1.4 Diseño

La investigación fue de diseño no experimental y corte transversal. Según Hernández y Mendoza (2018), declaran que el diseño no es experimental porque se trata de aplicar las variables sin ningún cambio y analizarlas tal como son en su estado natural. Por último, pero no por ello menos importante, transversal, dado que los datos sólo se examinaron durante un breve periodo de tiempo.

3.2 Variables y Operacionalización

Para Hernández y Mendoza (2018), la operacionalización de variables es el proceso de transformar un concepto en sus dimensiones para luego obtener los indicadores; por último, los ítems de la variable ayudan a tener una escala de medición para construir el instrumento que mide dicha variable.

Es el proceso de analizar, especificar y medir los conceptos de manera práctica para luego convertirlos en variables de estudio, en el cual se le puede asignar números o valores para medir el concepto (Pruzan, 2016).

3.2.1 Variable Independiente: Habilidades Gerenciales

Definición conceptual: Son capacidades que utilizan de manera efectiva todos los conocimientos con el propósito de obtener los objetivos planteados por la empresa. (Project Management Institute, 2017).

Definición operacional: Las habilidades gerenciales, se midieron en tres 3 dimensiones; por medio de una escala ordinal de tipo Likert, para así poder comprobar los objetivos e hipótesis planteados.

Dimensiones: Habilidades técnicas, estratégicas y liderazgo.

Indicadores: Procedimientos, herramientas, capacitación, análisis de panorama empresarial, toma de decisiones, innovación, guiar, trabajo en equipo, comunicación.

Escala de medición: Ordinal

3.2.2 Variable Dependiente: Inteligencia Emocional

Definición conceptual: Es la capacidad de percibir y gestionar los sentimientos propios y de los demás (Harvard Business School, 2017).

Definición operacional: Asimismo, respecto a la variable inteligencia emocional, esta se midió en cinco dimensiones; con un cuestionario de escala ordinal tipo Likert, para comprobar los objetivos e hipótesis planteados.

Dimensiones: Autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

Indicadores: Seguridad, respeto, críticas constructivas, honestidad, control, flexibilidad, entusiasmo, firmeza, optimista, captar y retener talentos, instruir, afectivo, persuasivo, liderar, conformar equipos.

Escala de medición: Ordinal

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

La población es el grupo de elementos con características similares, del cual se escoge una muestra para poder ser estudiada (Ramanchandran & Tsokos, 2021). En ese sentido, la población considerada para la presente pesquisa fue el total de colaboradores que laboran en Sedapar S.A – Arequipa, sumando un total de 280 administrativos aproximadamente.

Criterios de inclusión: Supervisores y colaboradores administrativos de diferentes áreas de la empresa Sedapar S.A.

Criterios de exclusión: Gerentes y jefes de área de la empresa Sedapar S.A.

3.3.2 Muestra

La muestra determinada en el presente estudio estuvo constituida por 115 colaboradores administrativos. De acuerdo, Baugh et al. (2023), está definida como el subconjunto de una población que la mayoría de veces es representativa para una investigación, en el cual se obtiene mediante técnicas de muestreo probabilístico y no probabilístico.

3.3.3 Muestreo

En referencia al tipo de muestreo utilizado en la pesquisa, se aplicó el muestreo aleatorio simple; este se define como un conjunto de técnicas que permiten seleccionar un tamaño de muestra de una población (Gutiérrez & Vladimirovna, 2016). Según Dul et al. (2018), el muestreo aleatorio simple es aquella técnica que mediante el azar permite que todas las partes de una población, tiene la misma posibilidad de ser escogidos para una muestra.

3.3.4 Unidad de análisis

Se optó por considerar como unidad de análisis a los colaboradores administrativo y supervisores de diversas áreas, que laboran en la empresa Sedapar S.A. – Arequipa.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica de recolección de datos

El presente estudio aplicó como técnica de investigación la encuesta a los colaboradores administrativos de la entidad Sedapar S.A, en el cual se ejecutó el método de encuestas recolectar datos necesarios y dar solución al problema de estudio.

En ese sentido, según Arias y Covinos (2021) la encuesta es una técnica de recogida de datos mediante entrevistas a personas, obteniendo información sobre un problema de investigación que ha sido formulada. Por otra parte, Arias (2020), el cuestionario es un instrumento de investigación que permite recopilar datos a través de preguntas de manera ordenada para ser respondidas por los encuestados.

3.4.2 Instrumento

El instrumento de estudio constó de una serie de preguntas elaborado por los propios investigadores; este fue aplicado mediante una escala de medición tipo Likert que tuvo una relación con los indicadores y dimensiones indicado en la matriz de operacionalización de variables (Anexo 1).

Según, Canto et al. (2020), la escala de Likert es un conjunto de respuestas numéricas o verbales a las que se les asigna un valor de 0 a 5 en una escala de cinco opciones, con el fin de tener una puntuación total de las respuestas contestadas.

3.4.3 Validez

La validez de los instrumentos aplicados en la presente investigación se llevó a cabo a través del juicio de 3 expertos en la materia, los cuales aplicaron un procedimiento de análisis y evaluación de los instrumentos presentados, de manera que determinaron la coherencia y consistencia que permitan obtener resultados óptimos.

De acuerdo a Arroyo (2020), el nivel en que una herramienta mide en realidad la variable o lo que quisiera medir se conoce como validez del instrumento, con la recogida de datos precisos y fiables de los sujetos del estudio.

Tabla 1

Consolidado de expertos

	Nombre del experto	Universidad
Experto 1	Mba. Jardiel Paredes del Águila	Universidad César Vallejo
Experto 2	Dr. Kerwin José Chávez Vera	Universidad César Vallejo
Experto 3	Mg. Eugenio Medina Revilla	Universidad Alas Peruanas

Nota. Elaboración propia

3.4.4 Confiabilidad

Respecto a la fiabilidad de las herramientas de investigación utilizadas en la actualidad se dio por medio del alfa de Cronbach, los cuales demostraron un valor de 0.858 para el instrumento de Habilidades Gerenciales, y un valor de 0.887 para el instrumento de Inteligencia Emocional; es decir, el instrumento aplicado fue confiable ya que el coeficiente es > 0.8 . De igual forma, el Alfa de Cronbach de la investigación en general representa un valor de 0,922, lo que señala que los instrumentos aplicados son confiables (Anexo 5).

En ese sentido, la confiabilidad es la consistencia del puntaje obtenido al probar el mismo instrumento en diferentes ocasiones por los sujetos de estudio (Bernal Torres, 2016).

Por su parte, Toro et al. (2022), afirmaron que el Alfa de Cronbach determina la consistencia interna de una escala de ítems múltiples. Normalmente se utiliza cuando tiene varios elementos de escala ordinal de tipo Likert que se suman para crear una puntuación compuesta. El Alfa de Cronbach se basa en la correlación de cada ítem que compone la escala, lo que asegura la fiabilidad del cuestionario.

De acuerdo a Merino (2018), el Alfa de Cronbach de un instrumento de estudio en etapas más avanzadas es confiable y aceptable cuando su valor se encuentra entre 0.800 y 0.900, debido a que se considera dos elementos importantes en el desarrollo del instrumento como lo son el número de ítems y sus respectivas respuestas.

3.5 Procedimientos

La investigación comenzó con la obtención del permiso de la empresa Sedapar S.A. (Anexo 4) para llevar a cabo el estudio propuesto. A continuación, se utilizó la encuesta para recoger los datos a través de un cuestionario (Anexo 2) que se creó y estructuró de forma anónima en soporte físico para recoger información de los 115 participantes. En el análisis final, se tuvieron en cuenta las respuestas obtenidas hasta una fecha determinada antes de descargarlas y procesarlas en el software estadístico del SPSS v26, y también se confirmó la fiabilidad del instrumento.

3.6 Método de análisis de datos.

Para sistematizar las respuestas en función de las variables e ítems de cada una, dichas respuestas del formulario físico se transfirieron primero a un documento Excel y luego se convirtieron de letras a números de acuerdo con las especificaciones establecidas.

Para conocer la distribución de las variables de control y el grado de las habilidades gerenciales y de inteligencia emocional del personal de la empresa, se utilizaron estadísticas descriptivas. La prueba de normalidad y las correlaciones correspondientes con el estadístico Rho de Spearman también se obtuvieron mediante estadística inferencial.

Por último, todos los estadísticos de la investigación que se adquirieron se registraron en este documento para su correspondiente interpretación y análisis. Cabe recalcar que dicho análisis, elaboración de tablas y figuras se realizó con la ayuda del programa estadístico del SPSS V26, Microsoft Excel 2019 y Microsoft Word 2019.

Asimismo, Sommet y Morselli (2017), afirmaron que el SPSS es un programa estadístico que permite procesar los datos y mostrar la información mediante tablas y gráficas. Por otro lado, Pallant (2020) señala que el programa SPSS es un software de análisis de datos estadísticos que facilita la interpretación de los resultados en relación con el diseño de investigación y las preguntas planteadas en el cuestionario, brindando interpretaciones concisas y consistentemente confiables.

3.7 Aspectos éticos

La averiguación se continuó con la estructura metodológica establecidas por la Institución Educativa; así también, la información plasmada en el presente trabajo

fue original, asimismo se respetó los autores al momento de citar utilizando las normas APA 7ma edición, ya que fue una manera de valorar los conocimientos aportados a la sociedad, también se evitó el plagio para promover la integridad académica mediante el programa Turnitin. Asimismo, la recolección de datos fue anónima manteniendo el respeto y la confianza al momento de aplicar la encuesta a los colaboradores de la entidad Sedapar S.A., ya que la finalidad del estudio fue ofrecer mejoras para el crecimiento de la misma.

Buscando el bienestar de las personas y empresas, Moscoso y Díaz (2018) señalaron en su investigación que se deben considerar ciertos criterios durante el desarrollo de un proyecto de investigación para asegurar el rigor en el sentido metodológico, como el principio de beneficencia y no maleficencia, la justicia, equidad y el respeto por la autonomía, la confidencialidad y privacidad.

Por su parte, Ames y Merino (2019), sostienen que la investigación científica se debe concentrar en el estudio de las sociedades e instituciones. Para garantizar la veracidad de las respuestas sin influir en los resultados, los datos de la encuesta son estrictamente confidenciales, respetando las normas éticas al realizar la investigación, y respetando los derechos de autor.

De igual forma se siguieron los criterios de ética establecidos por la Universidad César Vallejo, mediante la resolución N° 0283-2022-VI-UCV los cuales consideran: a) Autonomía, donde los participantes en el estudio tienen la opción de participar o no en cualquier momento; b) Beneficencia, los participantes en el estudio deben ser protegidos o beneficiarse de la investigación; c) Competencia profesional y científica, para garantizar el rigor científico con lo que se lleva a cabo de cualquier procedimiento de investigación previo a su publicación, deben lograr un nivel adecuado de preparación para la pesquisa; d) Justicia, para que la investigación funcione de la mejor manera, todos los voluntarios deben recibir el mismo trato sin excepción; e) libertad, independientemente de motivos económicos, políticos, religiosos o de otro tipo, la investigación debe realizarse de manera libre; f) no maleficencia, para cuidar la salud física y mental de los participantes en la investigación, se debe realizar un análisis de riesgos y beneficios antes de iniciar el estudio; g) probidad, la investigación debe realizarse con buena intención. Esto incluye excluir a los autores que no participaron en el estudio y evitar hacer cambios en el protocolo sin la aprobación previa del comité de ética. También incluye

presentar los resultados de manera confiable; h) respeto a la propiedad intelectual, donde el investigador que realicen estudios de investigación deben respetar los derechos de propiedad intelectual de otros averiguadores, lo que abarca no robar el trabajo de otros autores de manera parcial o total; i) responsabilidad, los investigadores son responsables de cualquier acción derivada de su estudio o de su distribución; por último, j) transparencia, para que la metodología y la veracidad de los resultados puedan reproducirse, la investigación debe ponerse a disposición del público (salvo en los casos de patentes).

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis Descriptivo

Tabla 2

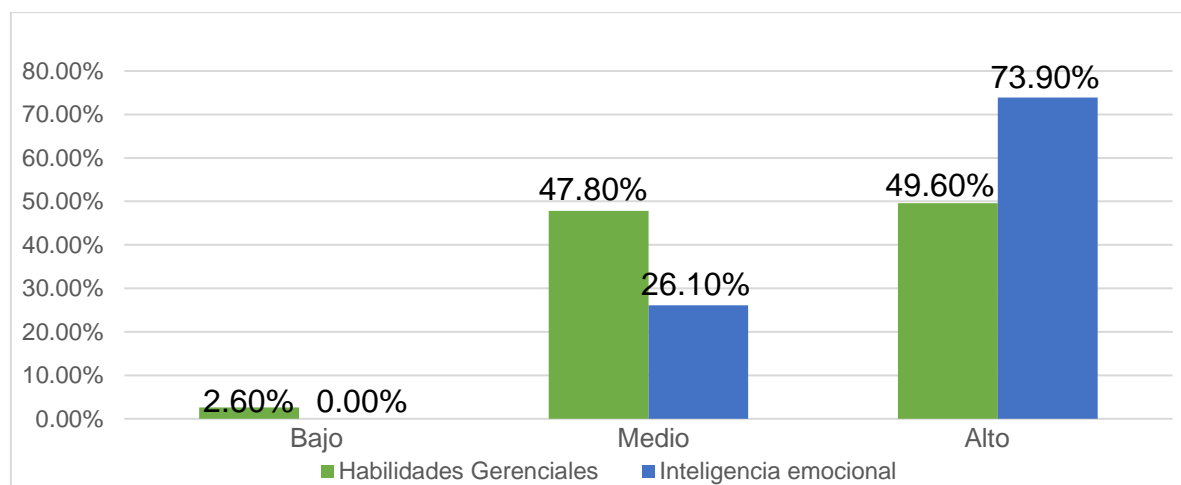
Resultados de niveles de Habilidades Gerenciales y la Inteligencia Emocional

		Inteligencia Emocional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Habilidades Gerenciales	Bajo	0 0%	3 2.6%	0 0%	3 2.6%
	Medio	0 0%	26 22.6%	29 25.2%	55 47.8%
	Alto	0 0%	1 0.9%	56 48.7%	57 49.6%
Total		0 0%	30 26.1%	85 73.9%	115 100.0%

Nota. Elaboración propia

Figura 1

Resultados de niveles de Habilidades Gerenciales y la Inteligencia Emocional

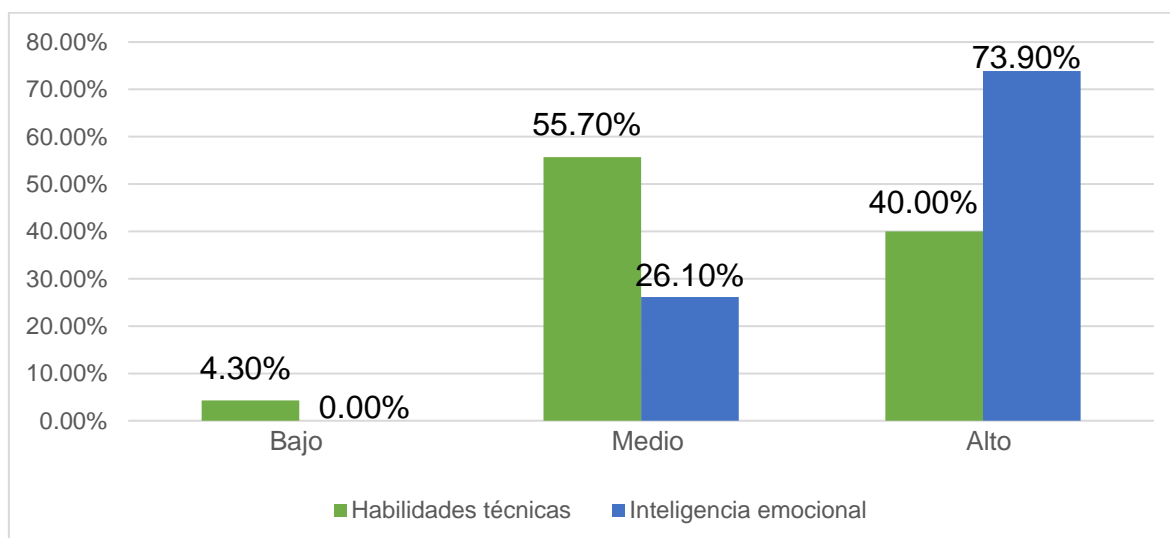


Nota. Elaboración propia

Interpretación: Según la tabla 2 y la figura 1, el 2,6% de los encuestados tenían escasas habilidades gerenciales, frente al 26,1% de los trabajadores presentaron una inteligencia emocional media, el 47,8% de los trabajadores tenían habilidades gerenciales niveles medios, el 73,9% de los trabajadores presentaron una inteligencia emocional alta y, por último, el 49,6% de los encuestados tenían altas habilidades gerenciales.

Tabla 3*Resultados de niveles de Habilidades Técnicas y la Inteligencia Emocional*

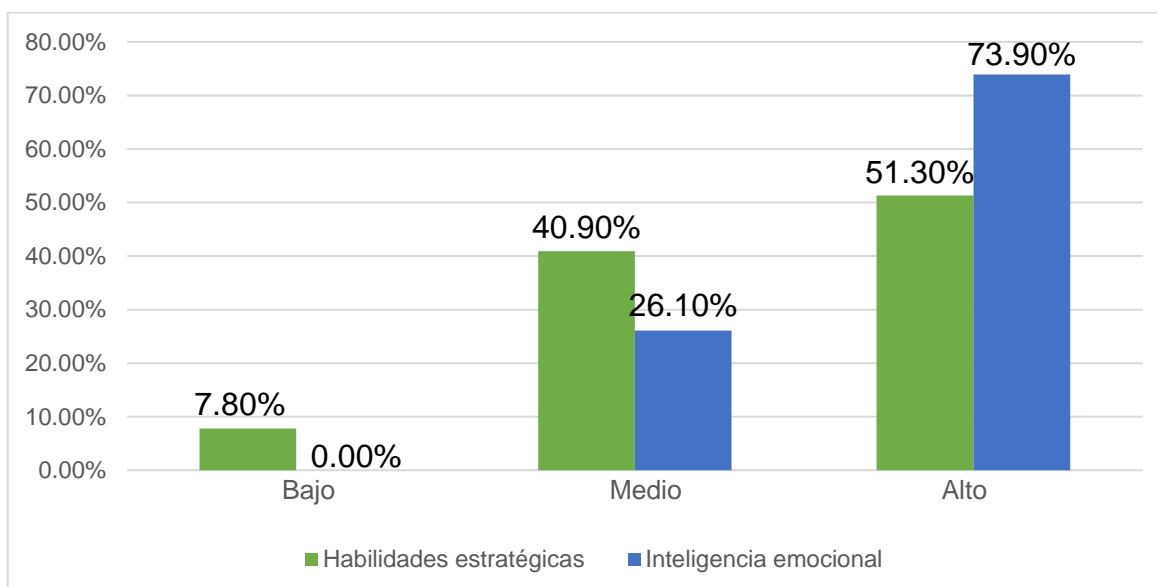
		Inteligencia Emocional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Habilidades Técnicas	Bajo	0 0%	3 2.6%	2 1.7%	5 4.3%
	Medio	0 0%	26 22.6%	38 33.0%	64 55.7%
	Alto	0 0%	1 0.9%	45 39.1%	46 40.0%
Total		0 0%	30 26.1%	85 73.9%	115 100.0%

Nota. Elaboración propia**Figura 2***Resultados de niveles de Habilidades Técnicas y la Inteligencia Emocional***Nota.** Elaboración propia

Interpretación: Respecto a la tabla 3 y la figura 2, el 4.3% de las personas encuestadas se encontraron en un nivel bajo en lo que es habilidades técnicas, asimismo, un 26.1% de las personas interrogadas estuvieron en un nivel medio a lo que representa a inteligencia emocional, por otra parte, el 55.7% de los colaboradores se ubicaron en un nivel medio en habilidades técnicas, seguido de un alto grado de inteligencia emocional fue citado por el 73,9% de los trabajadores, mientras que un alto nivel de habilidades técnicas fue representado por el 40,0% de los miembros del equipo.

Tabla 4*Resultados de niveles de Habilidades Estratégicas y la Inteligencia Emocional*

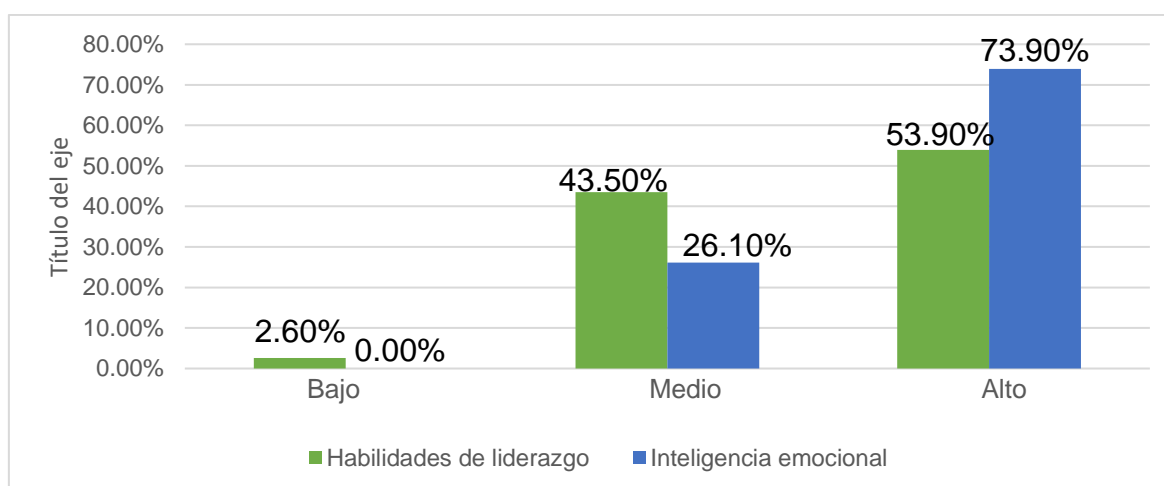
		Inteligencia Emocional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Habilidades Estratégicas	Bajo	0 0%	6 5.2%	3 2.6%	9 7.8%
	Medio	0 0%	18 15.7%	29 25.2%	47 40.9%
	Alto	0 0%	6 5.2%	53 46.1%	59 51.3%
Total		0 0%	30 26.1%	85 73.9%	115 100.0%

Nota. Elaboración propia**Figura 3***Resultados de niveles de Habilidades Estratégicas y la Inteligencia Emocional***Nota.** Elaboración propia

Interpretación: Respecto a la tabla 4 y la figura 3, el 7.8% de los colaboradores se encontraron en un nivel bajo de habilidades estratégicas, además, un 26.1% de los trabajadores estuvieron en un nivel medio de inteligencia emocional, por otra parte, el 40.9% de los encuestados se ubicaron en un nivel medio en habilidades estratégicas, asimismo, un 73.9% de las personas interrogadas en cuanto a inteligencia emocional se posicionaron en un nivel alto, finalmente, el 51.3% de los colaboradores opinaron que existe un nivel alto de habilidades estratégicas.

Tabla 5*Resultados de niveles de Habilidades de Liderazgo y la Inteligencia Emocional*

		Inteligencia Emocional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Habilidades de liderazgo	Bajo	0 0%	3 2.6%	0 .0%	3 2.6%
	Medio	0 0%	24 20.9%	26 22.6%	50 43.5%
	Alto	0 0%	3 2.6%	59 51.3%	62 53.9%
Total		0 0%	30 26.1%	85 73.9%	115 100.0%

Nota. Elaboración propia**Figura 4***Resultados de niveles de Habilidades de Liderazgo y la Inteligencia Emocional***Nota.** Elaboración propia

Interpretación: Acorde a los resultados obtenidos en la tabla 5 y la figura 4, el 2.6% de los colaboradores presentaron un nivel bajo de habilidades de liderazgo, mientras que un 26.1% de encuestados se encontraron en cuanto a inteligencia emocional en un nivel medio, asimismo, el 43.5% de los trabajadores opinaron que existe un nivel medio de habilidades de liderazgo, a la vez un 73.9% de las personas interrogadas en cuanto a inteligencia emocional se posicionaron en un nivel alto, finalmente el 53.9% de los trabajadores manifestaron un nivel alto de habilidades de liderazgo.

4.2 Estadística Inferencial

4.2.1 Prueba de Normalidad

Para elegir la prueba estadística que confirmara la hipótesis, se realizó la prueba de normalidad de los datos. En tanto, para el estudio se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, debido a que la muestra es superior de 50.

Prueba de Hipótesis:

H1 = La muestra no sigue una distribución normal

H0 = La muestra sigue una distribución normal

Regla de decisión

Si el p valor ≥ 0.05 no se rechaza la H0

Si el p valor ≤ 0.05 se rechaza la H0

Tabla 6

Pruebas de normalidad

Pruebas de normalidad			
Kolmogórov-Smirnov			
	Estadístico	Gl	Sig.
Habilidades de Liderazgo	0.156	115	0.000
Habilidades Estratégicas	0.165	115	0.000
Habilidades Técnicas	0.109	115	0.002

Nota. Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 6, se aprecia los efectos de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov; el cual determina la normalidad de la distribución de las variables de habilidades gerenciales y la inteligencia emocional. De tal manera, los resultados evidencian que las variables de estudio manifiestan un p-valor de 0,000 menor al 0.05 ($\alpha < 0.05$), lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, por ende, se determina que la muestra no sigue una distribución normal es decir sigue una distribución no paramétrica. Consiguientemente, para realizar la contrastación de hipótesis entre las habilidades gerenciales y la inteligencia emocional se aplica el Rho de Spearman.

4.2.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

H1: Existe una relación significativa entre las habilidades gerenciales y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A., Arequipa – 2022.

H0: No existe una relación significativa entre las habilidades gerenciales y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A., Arequipa – 2022.

Regla de decisión:

Si el p valor ≥ 0.05 no se rechaza la H0

Si el p valor ≤ 0.05 se rechaza la H0

Tabla 7

Prueba de Correlación de Rho Spearman entre Habilidades Gerenciales y la Inteligencia Emocional

			Habilidades Gerenciales	Inteligencia Emocional
Rho de Spearman	Habilidades Gerenciales	Coefficiente de correlación	1.000	0.739(**)
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	115	115
	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	0.739(**)	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	115	115

Nota. Elaboración propia

Interpretación: La tabla 7, indica que los colaboradores de SEDAPAR S.A. presentaron una correlación positiva significativa entre sus habilidades gerenciales y la inteligencia emocional, medida por la Rho de Spearman, que resultó ser de 0,739. Además, el valor Sig. bilateral fue 0,000 inferior al valor de 0,05, lo que indica que la correlación entre las variables era significativa. Por lo tanto, a la luz de estos resultados se rechazó la hipótesis nula de las variables de habilidades gerenciales e inteligencia emocional, y se aceptó la hipótesis alternativa. Según, Cortes et al. (2023), indicaron que la correlación de Rho Spearman es una distribución no paramétrica que mide la correlación entre dos variables, no busca una relación lineal sino una asociación monótona o continuamente creciente o decreciente.

Hipótesis Específica 1

H1: Existe una relación significativa entre las habilidades técnicas y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A., Arequipa – 2022.

H0: No existe una relación significativa entre las habilidades técnicas y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A., Arequipa – 2022.

Regla de decisión:

Si el p valor ≥ 0.05 no se rechaza la H0

Si el p valor ≤ 0.05 se rechaza la H0

Tabla 8

Prueba de Correlación de Rho Spearman entre Habilidades Técnicas y la Inteligencia Emocional

		Habilidades Técnicas	Inteligencia Emocional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0.675**
	Habilidades Técnicas		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	115	115
	Coeficiente de correlación	0.675**	1,000
	Inteligencia Emocional		
Sig. (bilateral)	,000	.	
N	115	115	

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

Nota. Elaboración propia

Interpretación. De la tabla 8, se observó que existe una correlación positiva moderada entre las habilidades técnicas y la inteligencia emocional de los colaboradores de SEDAPAR S.A., ya que de acuerdo al Rho de Spearman el resultado hallado fue de 0,675, además el valor Sig. bilateral fue 0.000 menor que el valor de $\alpha = 0.05$, es decir, la correlación entre las variables fue significativa. Por lo tanto, con estos resultados se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula de las variables de habilidades gerenciales e inteligencia emocional.

Hipótesis Específica 2

H1: Existe una relación significativa entre las habilidades estratégicas y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A., Arequipa – 2022.

H0: No existe una relación significativa entre las habilidades estratégicas y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A., Arequipa – 2022.

Regla de decisión:

Si el p valor ≥ 0.05 no se rechaza la H0

Si el p valor ≤ 0.05 se rechaza la H0

Tabla 9

Prueba de Correlación de Rho Spearman entre Habilidades Estratégicas y la Inteligencia Emocional

		Habilidades Estratégicas	Inteligencia Emocional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0.566**
	Habilidades Estratégicas		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	115	115
	Inteligencia Emocional		
	Coeficiente de correlación	0.566**	1,000
Sig. (bilateral)	,000	.	
N	115	115	

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

Nota. Elaboración propia

Interpretación. De la tabla 9, se observó que existe una correlación positiva moderada entre las habilidades estratégicas y la inteligencia emocional de los colaboradores de SEDAPAR S.A., ya que de acuerdo al Rho de Spearman el resultado hallado fue de 0,566, además el valor Sig. bilateral fue 0.000 menor que el valor de $\alpha = 0.05$, es decir, la correlación entre las variables fue significativa. Por lo tanto, con estos resultados se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula de las variables de habilidades gerenciales e inteligencia emocional.

Hipótesis Específica 3

H1: Existe una relación significativa entre las habilidades de liderazgo y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A., Arequipa – 2022.

H0: No existe una relación significativa entre las habilidades de liderazgo y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A., Arequipa – 2022.

Regla de decisión:

Si el p valor ≥ 0.05 no se rechaza la H0

Si el p valor ≤ 0.05 se rechaza la H0

Tabla 10

Prueba de Correlación de Rho Spearman entre Habilidades de Liderazgo y la Inteligencia Emocional

		Habilidades de Liderazgo	Inteligencia Emocional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0.700**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	115	115
	Coeficiente de correlación	0.700**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	115	115

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

Nota. Elaboración propia

Interpretación. De la tabla 10, se observó que existe una correlación positiva alta entre las habilidades de liderazgo y la inteligencia emocional de los colaboradores de SEDAPAR S.A., ya que de acuerdo al Rho de Spearman el resultado hallado fue de 0,700, además el valor Sig. bilateral fue 0.000 menor que el valor de $\alpha = 0.05$, es decir, la correlación entre las variables fue significativa. Por lo tanto, con estos resultados se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula de las variables de habilidades gerenciales e inteligencia emocional.

V. DISCUSIÓN

A partir de los resultados se realizó una comparativa con los trabajos antes mencionados.

Objetivo general: Establecer la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A., Arequipa – 2022; se descubrió que el 2,6% de los encuestados tenían bajas habilidades gerenciales y el 26,1% tenían una inteligencia emocional media; mientras que, el resultado de la correlación fue de 0,739 y una Sig. bilateral de $0,000 < 0,05$. Asimismo, el 47,8% de los colaboradores resultaron tener competencias directivas medias, el 73,9% tenían inteligencia emocional alta y, el 49,6% refirió tener habilidades gerenciales altas, determinándose una fuerte asociación positiva.

En síntesis, se estableció que en la medida en que las habilidades directivas se implementen de manera efectiva, se potenciará la inteligencia emocional de los empleados.

En la investigación de Cuadros y Valverde (2019), quienes plantean el impacto de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral, teniendo como población y muestra 50 trabajadores, obtuvieron un Rho de Spearman de 0.284 y un sig. de 0.046, lo que demuestra que hubo una correlación directa débil entre sus variables, mientras que para la presente investigación obtuvimos un Rho de Spearman de 0.733 y un sig de 0.01 lo que nos indica que hay una fuerte relación entre las variables y así podemos rechazar la hipótesis nula.

En la figura 1 se presenta que un 2.60% se encuentran en un nivel bajo de habilidades gerenciales, para el nivel medio un 47.80% presentan esta habilidad y un 26.10% presentan inteligencia emocional, y para un nivel alto un 49.60% presentan habilidades gerenciales mientras que para la inteligencia emocional en un nivel alto se encuentran un 73.90%.

En la figura 2 se presenta que un 4.30% se encuentran en un nivel bajo de habilidades técnicas, para el nivel medio un 55.70% presentan esta habilidad y un 26.10% presentan inteligencia emocional, y para un nivel alto un 40.00% presentan habilidades gerenciales mientras que para la inteligencia emocional en un nivel alto se encuentran un 73.90%.

En la figura 3 se obtiene que el 7.8% de los colaboradores se encuentran con nivel bajo de habilidades estratégicas, y tan solo un 26.1% presentan inteligencia emocional, y por otro lado se encuentran con un nivel medio de 40.90% de habilidades estratégicas.

En la figura 4 obtenemos que tan solo un 2.60% presentan un nivel bajo de habilidades de liderazgo y en el nivel medio solo un 43.50% presentan estas habilidades frente a un 26.10% que presentan inteligencia emocional en un nivel medio.

Con este análisis denotamos que nuestras variables poseen un vínculo fuerte, ya que en los tres niveles no hay un margen extenso entre cada variable respectivamente, y se da opciones a la empresa SEDAPAR S.A. para establecer estrategias y políticas de mejora que al ser aplicadas podrían mitigar problemas o contribuir en su solución.

Estos hallazgos fueron comparables a los de Cassinelli (2019), quien se propuso determinar la relación entre la inteligencia emocional y habilidades gerenciales, demostrando que existe una correlación moderada entre estas.

Asimismo, los resultados coincidieron con Ibarra (2016), quien indica que la inteligencia emocional ha adquirido mayor relevancia en el ámbito de los negocios; permitiendo formar alianzas estratégicas con los proveedores y con los demás grupos de interés, ayudando a proporcionar consejos a los directivos para desarrollar una gestión activa en la empresa

Asimismo, para el objetivo específico 1: Establecer la relación entre las habilidades técnicas y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A., Arequipa – 2022, se obtuvo que el 4.3% de los encuestados se encontraron en un nivel bajo respecto a las habilidades técnicas, el 26.1% manifestaron un nivel medio de inteligencia emocional, por otra parte, el 55.7% se ubicó en nivel medio de habilidades técnicas, seguido un 73.9% con un nivel alto de inteligencia emocional.

Como resultado, se determinó la relación entre las variables, con una correlación de 0,675 y una Sig. bilateral de $0,000 < 0,05$, descubriéndose una correlación positiva significativa. En consecuencia, se afirmó que la mejora de las habilidades técnicas también mejorará la inteligencia emocional de los empleados.

Dichos resultados se asemejaron a los de Leyva et al. (2018), en donde el investigador planteó como objeto principal medir la influencia de la planeación estratégica y las habilidades gerenciales; donde obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.967 y 0.980 para las variables respectivamente.

Concluyéndose que existe una correlación positiva considerable, y afirmando que la planificación estratégica y las capacidades de gestión, son elementos internos que afectaron a la capacidad de las PYME en el mercado.

En referencia al Objetivo Especifico 2: Identificar la relación entre las habilidades estratégicas y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A., Arequipa – 2022, los resultados mostraron que había un nivel bajo de habilidades estratégicas con un 7,8%, un nivel medio de inteligencia emocional con un 26,1%, un nivel medio de habilidades estratégicas con un índice del 40,9%, un nivel alto de inteligencia emocional con 73,9%, un nivel alto de habilidades estratégicas con un valor de 51,3% de los encuestados y un nivel bajo de habilidades estratégicas con un 7,8%.

Dado que el resultado de la correlación fue de 0,566 y una Sig. bilateral de 0,000 inferior a 0,05, también fue posible determinar la relación entre las variables.

Como resultado, se confirmó que un mejor desarrollo de las habilidades estratégicas contribuirá a aumentar la inteligencia emocional del personal de SEDAPAR S.A., estos resultados fueron similares a los de Cáceres (2018), quien tuvo como finalidad de identificar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral; obteniendo un Rho de 0.733 y una sig. de 0.01.

Se concluyó que existe una correlación directa fuerte, es decir, que las capacidades emocionales ayudaron a tener una mejor satisfacción laboral.

Respecto al Objetivo Especifico 3: Determinar la relación entre las habilidades de liderazgo y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A., Arequipa – 2022; el 2,6% de los empleados tenían escasas habilidades de liderazgo, el 26,1% tenía un nivel medio de inteligencia emocional, el 43,5% manifestó un nivel medio de habilidades de liderazgo, el 73,9% se situaban en un nivel alto de inteligencia emocional y, por último, el 53,9% expresaban un nivel alto de habilidades de liderazgo.

El resultado de la correlación fue de 0,700 y una Sig. bilateral de 0,000 inferior a 0,05, fue posible determinar la relación entre las variables.

Se descubrió que existe una correlación positiva considerable y significativa, por lo que se puede inferir que si bien la mejora de las habilidades de liderazgo ayudará a mejorar la inteligencia emocional de los empleados de SEDAPAR S.A.

Estos resultados se compararon a los del Cuba (2019), quien planteó como objetivo determinar la relación entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral, obteniendo un Rho de 0.764 y una sig. de 0.00, el cual comprobó que existe una correlación positiva considerable, demostrando la buena aplicación de las habilidades de manera grupal, personal e interpersonal.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Con relación al objetivo general, se pudo determinar mediante el Rho de Spearman la relación existente entre las habilidades gerenciales y la inteligencia emocional en los empleados de Sedapar S.A., Arequipa - 2022, ya que dio como resultado un Rho de 0.739 y el valor Sig. bilateral fue de 0.000 menor al valor de $\alpha = 0.05$, es decir, presentó una relación positiva significativa, por lo tanto, se concluyó que mientras se mejoren las habilidades gerenciales a través de las habilidades técnicas, estrategias y de liderazgo se logra fortalecer la inteligencia emocional mejorando la autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y las habilidades sociales de los colaboradores.

Segunda: En relación al Objetivo Específico 1, se logró identificar la relación existente entre las habilidades técnicas y la inteligencia emocional en los colaboradores de Sedapar S.A., Arequipa - 2022. En base al análisis de resultados, se obtuvo un Rho de 0,675 y una Sig. bilateral de 0,000, demostrando que existe una correlación positiva considerable y significativa entre las habilidades técnicas y la inteligencia emocional.

Tercera: De esta manera, se identificó la relación entre las habilidades estratégicas y la inteligencia emocional en los colaboradores de Sedapar S.A., Arequipa - 2022, en relación al Objetivo Específico 2. En base a los resultados se alcanzó un Rho de 0,566 y una Sig. bilateral de 0,000, lo que indica que existe una correlación media positiva y significativa entre las habilidades estratégicas y la inteligencia emocional.

Cuarta: Con el Objetivo Específico 3, se pretendió identificar la relación existente entre las habilidades de liderazgo y la inteligencia emocional en los colaboradores de Sedapar S.A., Arequipa - 2022. En base al análisis de resultados, se obtuvo un Rho de 0,700 y una Sig. bilateral de 0,000, demostrando que existe una relación significativa y positiva entre las habilidades de liderazgo y la inteligencia emocional.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere a los directivos y/o la encargada o jefa de personal implementar talleres de gamificación que permitirá incrementar el interés, la motivación y reducir el estrés laboral, asimismo, para mejorar la inteligencia emocional se sugiere realizar la evaluación psicológica periódica a los colaboradores, que permitan identificar los aspectos emocionales y de acuerdo a dicha evaluación desarrollar actividades que permita reforzar su estado emocional.

Segunda: Para poder elevar el nivel de habilidades técnicas se recomienda identificar los procedimientos que no son claros para los colaboradores para así reforzarlos con capacitaciones, asimismo se podría realizar una evaluación sobre las áreas donde las cosas funcionan de manera óptima y compartir esas experiencias con las otras áreas para que así eleven su nivel en cuanto a habilidades técnicas, dar a conocer y/o implementar flujogramas que permitan tener claro los procedimientos en la organización.

Tercera: Para mejorar el nivel medio de las habilidades estratégicas se sugiere promover la cultura organizacional de SEDAPAR a fin de que todos los colaboradores se sientan identificados y se comprometan para alcanzar los objetivos institucionales y se cumplan con el plan estratégico establecido por la organización, capacitar a los directivos que son capital intelectual para así mejorar la toma de decisiones, podría implementarse un buzón de sugerencias para los colaboradores donde ellos puedan compartir ideas que puedan mejorar los puntos críticos de sus áreas.

Cuarta: Para un mejor rendimiento respecto a las habilidades de liderazgo se puede plantear una política participativa, es decir, que el líder tenga una comunicación fluida con los trabajadores mediante reuniones virtuales cada fin de mes al finalizar la jornada laboral de trabajo acerca del desempeño laboral y el comportamiento del líder, así también poner en práctica antes de iniciar la hora de trabajo una reunión con todos los miembros del equipo respecto a las metas que se tiene que lograr en la semana para incrementar la motivación acorde a sus funciones.

REFERENCIAS

- Ames, P., & Merino, F. (2019). *Reflexiones y lineamientos para una investigación ética en ciencias sociales*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Arias Gónzales, J. L. (2020). *Proyecto de Tesis. Guía para la elaboración*. Biblioteca Nacional del Perú.
https://www.researchgate.net/publication/350072280_Proyecto_de_Tesis_guia_para_la_elaboracion
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Arroyo Morales, A. (2020). *Metodología de la Investigación en las Ciencias Empresariales*. Universidad Nacional de San Antonio del Cusco.
- Arroyo, R. (2017). *Las Habilidades Gerenciales* (2da Edición ed.). Ecoe.
<https://pdfcoffee.com/habilidades-gerenciales-2da-edicionpdf-pdf-free.html>
- Baugh, L., Near, E., McKee, G., Rasali, D., Naiman, D., & Faulkner, G. (2023). A scoping review of complex systems methods used in population physical activity research: do they align with attributes of a whole system approach? *Health Research Policy and Systems*, 22(1), 1-22.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12961-023-00961-3>
- Bernal Torres, C. (2016). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera Edición ed.). Pearson Prentice Hall.
https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
- Caballero, L. (2020). *Inteligencia Emocional: Una guía paso a paso para mejorar su coeficiente emocional, controlar sus emociones y comprender sus relaciones*. Crecimiento autoayuda; Roland Bind.
<https://books.google.com.pe/books?id=B7MAEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inteligencia+emocional+en+las+empresas&hl=es->

419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=inteligencia%20emocional%20en%20las%20empresas&f=false

Cáceres Castellano, E. L. (2018). *Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en trabajos de la Municipalidad Provincial de Arequipa*. [Tesis de Título, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú]. <https://core.ac.uk/download/pdf/198128343.pdf>

Canto, Á., Sosa, W., Bautista, J., Escobar, J., & Santillán, A. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Revista de la alta tecnología y sociedad*, 12(1), 38-45.

Cassinelli Doig, I. R. (2019). *Inteligencia Emocional y su relación con las Habilidades Gerenciales en la Alta Dirección y Mandos Medios de la Empresa Transportes Línea S.A.* [Tesis de Título, Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23632/Cassinelli%20Doig%2c%20Italo%20Ranieri.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

CONCYTEC. (2020). *Guía practica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1423550/GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO-04-11-2020.pdf.pdf?v=1604517771>

Cortes, G., De Vega, V., Cabero, S., Rubio, M., Lucia, C., Raquel, G., & De la Cuesta, R. (2023). Correlation between late gadolinium enhancement sequences in MRI and pathologic response after neoadjuvant chemotherapy in breast cancer. *Revista de Senología y Patología Mamaria*, 36(2). <https://doi.org/10.1016/j.senol.2022.100438>

Cotrina Ruíz, M. I. (2019). *Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en trabajadores de una empresa molinera*. [Tesis de Título, Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Perú].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5980/Cotrina%20Ru%c3%adz%20Milton%20lv%c3%a1n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cuadros Zegarra, A. L., & Valverde Vargas, F. J. (2019). *La Inteligencia Emocional y su influencia en el Desempeño Laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de Seguros Pacifico Vida*. [Tesis de Título, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9590>

Cuba Blondet, C. (2019). *Relación entre las Habilidades Gerenciales y el Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú*. [Tesis de Título, Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Huamachuco, Perú]. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13698/cubablondet_cynthia.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Donawa Torres, Z. A., & Gámez Araujo, W. G. (2019). Ausencia de habilidades gerenciales para una cultura de innovación universitaria en instituciones de Colombia y Venezuela. *Revista de Universidad y Empresa*, 21(36), 8-35. <https://doi.org/https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.5961>

Dul, J., Van Der Laan, E., & Kuik, R. (2018). A Statistical Significance Test for Necessary Condition Analysis. *Organizational Research Methods*, 1-11. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/1094428118795272>

Duque Cevallos, J. L., Garcia Solarte, M., & Hurtado Ayala, A. (2017). Influencia de la inteligencia sobre las competencias laborales: Un estudio empírico con empleados de nivel administrativo. *Estudio gerenciales*, 33(144), 250-260. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>

Goleman, A. (2020). *Emotional Intelligence*. Independently Published. https://books.google.com.pe/books?id=Lf5ezQEACAAJ&dq=emotional+intelligence+books&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y

- Griffin, R., & Van Fleet, D. (2016). *Habilidades Directivas: Evaluación y desarrollo*. Cengage Learning. https://issuu.com/cengagelatam/docs/habilidades_directivas._evaluaci__n
- Gutiérrez, E., & Vladimirovna, O. (2016). *Estadística Inferencial para Ingeniería y ciencias* (Primera edición ed.). Grupo Editorial Patria S.A de C.V. https://books.google.com.pe/books?id=3hYhDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Harvard Business School. (2017). Inteligencia Emocional: Genera confianza e influye, fortalece las relaciones, lidera con resiliencia. *Guías Indispensables del Management*, 272. https://books.google.com.pe/books?id=SdUGEAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Ibarra-Ariza, L. M. (2016). Inteligencia emocional desde la perspectiva empresarial. *Revista Apuntes de Administración*, 1(1), 76-80. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/apadmin/article/view/997/944>
- Leavy, P. (2022). *RESEARCH DESIGN: Quantitative, qualitative, mixed methods, art- based and community-based participatory research approaches* (Second Edition ed.). The Guilford Press. https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=yj2VEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=research+design+patricia+leavy&ots=Yki8cHxrSc&sig=AD3hvFT5Phrbci7yRQx_77fPzN4#v=onepage&q=research%20design%20patricia%20leavy&f=false
- Leyva, A., Arroyo, J., & Espejel, J. (2018). Influencia de la planeación estratégica y habilidades gerenciales como factores internos de la competitividad empresarial de las Pymes. *SCIELO*, 63(3), 1-21. <https://doi.org/doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1085>
- Lussier, R. (2019). *Management Fundamentals* (9na edition ed.). Sage Publications, Inc.

- Lussier, R., & Kimball, D. (2020). *Applied Sport Management Skills* (Third edition ed.). Human Kinetics.
<https://books.google.com.pe/books?id=ZLeHDwAAQBAJ&pg=PA22&dq=management+skills&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj7-uvJX6AhX6JrkGHAR1CaMQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=management%20skills&f=false>
- Merino Soto, C. (2018). Internal consistency of eysenck personality questionnaire - revised: When cronbach's alpha is not sufficient. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación – e Avaliação Psicológica. RIDEP* , 57(4), 191-203.
<https://doi.org/10.21865/RIDEP57.4.14>
- Moscoso, L., & Díaz, L. (2018). Aspectos éticos de la investigación cualitativa con niños. *Revista Latinoamericana de Bioética*, 18(1), 51-67.
<https://doi.org/https://doi.org/10.18359/rlbi.2955>
- Nachtigall, P. (2018). *Inteligencia Emocional en la Empresa: Como desarrollar un liderazgo óptimo*. Granica S.A.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FcSgDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=libro+de+inteligencia+emocional&ots=Swi5xFFO3h&sig=gY88JQBFeDcGe3CI60rLTv2KJ8Y#v=onepage&q=libro%20de%20inteligencia%20emocional&f=false>
- Ortiz , W. J., & Vizcaya, C. A. (2021). *HABILIDADES GERENCIALES: Desarrollo de Liderazgo*. Politécnico Grancolombiano.
- Pallant, J. (2020). *SPSS SURVIVAL MANUAL: A Step by Step Guide to Data Analysis using IBM SPSS* (7ta Edition ed.). Routledge.
<https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781003117452/spss-survival-manual-julie-pallant>
- Power, D. (2020). *Emotional Intelligence for Leadership*. Independently Published.
<https://www.barnesandnoble.com/w/emotional-intelligence-for-leadership-daniel-m-power/1136469614>
- Project Management Institute. (2017). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos*. Project Management Institute, Inc.

<https://books.google.com.pe/books?id=3oxDDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+managerial+skills&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiJuvOnt5P6AhX8LLkGHSxpAIE4HhDoAXoECAgQA#v=onepage&q&f=false>

Pruzan, P. (2016). *Research Methodology: The aims, practices and ethics of science*. Springer.

https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=uWShCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP5&dq=RESEARCH+METHODOLOGY:+The+aims,+practices+and+ethics+of+science.+Springer+de+pruzan&ots=JpLrWxPyQw&sig=P_1xMHJcoe_uyusY64tBkP89ZQ#v=onepage&q=RESEARCH%20METHODOLOGY%3A%20The%20a

Ramanchandran, K., & Tsokos, C. (2021). *Mathematical Statistics with Applications in R* (Second Edition ed.). Academic Press.

https://books.google.com.pe/books?id=t3bLDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Sommet, N., & Morselli, D. (2017). Keep Calm and Learn Multilevel Logistic Modeling: A Simplified Three-Step Procedure Using Stata, R, Mplus, and SPSS. *International Review of Social Psychology*, 30(1), 203-218. <https://doi.org/https://doi.org/10.5334/irsp.90>

Toro, R., Peña-Sarmiento, M., Avendaño-Prieto, B., Mejía-Vélez, S., & Bernal-Torres, A. (2022). Empirical Analysis of Cronbach's Alpha Coefficient as a Function of Question Response Options, Sample Size and Outliers. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación – e Avaliação Psicológica. RIDEP*, 63(2), 17-30. <https://doi.org/https://doi.org/10.21865/RIDEP63.2.02>

Ventura Hañari, L. M., & Ramos Coaguila, P. R. (2017). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral internas/os de enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza*. [Tesis de Título, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6472>

ANEXOS

Anexo 01 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE (V.I): HABILIDADES GERENCIALES	Capacidades que se utilizan de manera efectiva todos los conocimientos para lograr los objetivos propuestos por la organización (Project Management Institute, 2017)	Las habilidades gerenciales, se midieron en tres dimensiones, por medio de una escala ordinal de tipo Likert, para así poder comprobar los objetivos e hipótesis planteados.	Habilidades Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos - Herramientas - Capacitación 	ORDINAL
			Habilidades Estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis del panorama empresarial - Toma de decisiones - Innovación 	
			Habilidades de Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Guiar - Trabajo en Equipo - Comunicación 	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE DEPENDIENTE (V.D.) INTELIGENCIA EMOCIONAL	Es la capacidad de percibir y gestionar los sentimientos propios y de los demás (Harvard Business School, 2017).	La inteligencia emocional, esta se midió en cinco dimensiones, con un cuestionario de escala ordinal tipo Likert para comprobar los objetivos e hipótesis planteados	Autoconciencia	- Seguridad - Respeto. - Crítica constructiva	ORDINAL
			Autorregulación	- Honestidad. - Control. - Flexibilidad	
			Motivación	- Entusiasmo. - Firmeza. - Optimista	
			Empatía	- Captar y retener talento - Instruir - Afectivo	
			Habilidades Sociales	- Persuasivo. - Liderar - Conformar equipo	

Anexo 2 Instrumento de Recolección de Datos

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Encuesta

Sobre Las Habilidades Gerenciales y la Inteligencia Emocional en los Colaboradores de la Empresa Sedapar S.A., Arequipa, 2022.

Estimados colaboradores, el presente cuestionario nos servirá para conocer la relación entre las habilidades gerenciales y la inteligencia emocional en la empresa SEDAPAR S.A.

Por lo tanto, es necesario que responda todas las preguntas INDIVIDUALMENTE y con la mayor VERACIDAD posible, El cuestionario será ANONIMO, por lo tanto, solo se tomara en cuenta su edad y sexo, ya que no se publicará sus respuestas.

INSTRUCCIONES:

Por favor, lea detenidamente y marque con una "X" la respuesta más adecuada según su parecer, siendo el puntaje el siguiente:

<i>Puntaje</i>				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Variable independiente (V.I): Habilidades Gerenciales							
DIMENSIÓN	Nº	ITEM	1	2	3	4	5
Habilidades de Liderazgo	1	¿Cree usted que la guía de sus superiores le permite mejorar su desempeño y satisfacción dentro de la empresa?					
	2	¿Al momento de tomar decisiones, se fomenta el trabajo en equipo para solucionar los problemas?					
	3	¿Considera que existe una buena comunicación con todas las áreas y niveles de la organización?					
Habilidades Estratégicas	4	¿En su institución cree usted que se analiza correctamente los posibles riesgos que pueden enfrentar la empresa en el futuro?					
	5	¿Crees que las decisiones que toman los gerentes y colaboradores tienen un efecto positivo para el crecimiento organizacional?					
	6	¿Crees que en Sedapar se apuesta por la innovación, como respuesta a los cambios del mercado y del entorno para una mejor productividad?					

DIMENSIÓN	N°	ITEM	1	2	3	4	5
Habilidades Técnicas	7	¿Considera que los procesos internos son los adecuados, para lograr los objetivos propuestos por la organización; según la estructura jerárquica?					
	8	¿Cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo correctamente?					
	9	¿Las capacitaciones que son dadas en la empresa te han ayudado a mejorar tu rendimiento laboral?					

Variable Dependiente (V.D.): Inteligencia Emocional

DIMENSIÓN	N°	ITEM	1	2	3	4	5
Autoconciencia	10	¿Se siente seguro de sus habilidades al momento de realizar sus tareas laborales?					
	11	¿Te sientes respetado por tus compañeros y jefes de trabajo al momento de una situación conflictiva?					
	12	¿Aceptas las críticas constructivas de los demás para mejorar y cambiar tus posibles defectos?					

DIMENSIÓN	N°	ITEM	1	2	3	4	5
Autorregulación	13	¿Considera usted que se cumplen las metas u objetivos a tiempo de manera honesta?					
	14	¿Cuándo estas irritado ante un problema laboral sueles controlarte?					
	15	¿Eres flexible a los cambios cuando hay rotación y despido de puestos?					
Motivación	16	¿Los beneficios económicos que recibes en el trabajo te hace sentirte entusiasmado para hacer bien tus funciones y pueda cubrir con tus expectativas profesionales y personales?					
	17	¿Tiende a ser firme ante las decisiones difíciles cuando no se logra los objetivos esperados?					
	18	¿Crees que estas cumpliendo con tus expectativas laborales con optimismo desde que comenzaste a trabajar en la empresa Sedapar?					

DIMENSIÓN	N°	ITEM	1	2	3	4	5
Empatía	19	¿Crees que el clima organizacional que existe en la empresa Sedapar S.A. ayuda a captar y retener nuevos talentos?					
	20	¿Tus superiores te instruyen correctamente al momento de realizar una nueva actividad en la empresa?					
	21	¿Cree que existe un afecto cordial entre todos los compañeros de trabajo para lograr los objetivos propuestos por la organización?					
Habilidades Sociales	22	¿Crees que la comunicación es persuasiva entre compañeros y superiores para así lograr un mejor desempeño?					
	23	¿Consideras que la tecnología influirá al momento de liderar un equipo?					
	24	¿Considera que la conformación de equipos permite mejorar el trabajo, tomar decisiones justas y bien pensadas?					

Gracias por su colaboración.

Anexo 03: Validación de instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Apellidos y nombres del experto: JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA
 Institución donde labora: DOCENTE UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO:
 Especialidad: MBA :
 Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): JHAIR ZUÑIGA ALVAREZ, MARCELA LUCIA ZUÑIGA ALVAREZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: HABILIDADES GERENCIALES en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: HABILIDADES GERENCIALES					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: HABILIDADES GERENCIALES					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Ciudad de Arequipa, 14 de Octubre de 2022

MBA. JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA
 Reg. CLAD N° 86172

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

Apellidos y nombres del experto: CHAVEZ VERA KERWIN JOSE
 Institución donde labora : DOCENTE UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 Especialidad : DOCTOR EN GERENCIA
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): JHAIR ZUÑIGA ALVAREZ, MARCELA LUCIA ZUÑIGA ALVAREZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: HABILIDADES GERENCIALES en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: HABILIDADES GERENCIALES					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: HABILIDADES GERENCIALES					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47


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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Ciudad de Arequipa, 18 de octubre de 2022



Dr. Kerwin José Chávez Vera
 C.E. 003058624
 Docente Investigador®

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

Apellidos y nombres del experto: *MEDINA REVILLA, EUGENIO*
 Institución donde labora : *UNAP - FINEC AREQUIPA*
 Especialidad : *ECONOMISTA - MAGISTER*
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): JHAIR ZUÑIGA ALVAREZ, MARCELA LUCIA ZUÑIGA ALVAREZ

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

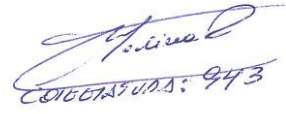
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: HABILIDADES GERENCIALES en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: HABILIDADES GERENCIALES					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: HABILIDADES GERENCIALES					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50



Eugenio Medina Revilla
 COLEGIO: 943

Ciudad de Arequipa, 21 de oct de 2022

Mg. EGON MEDINA REVILLA
 DOCENTE UNIVERSITARIO
 COLEGIO: 943

Anexo 4: Aplicación de fórmula para la muestra

La muestra del presente estudio se calculó a través de esta fórmula:

$$n = \frac{(z)^2 * N * p * q}{E^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de muestra

Z= Valor de Z curva normal (1.96) (Alfa=0.05)

p= Probabilidad de éxito (0.50)

q= Probabilidad de fracaso (0.50)

N= Población (280)

E= Margen de error (0.07)

$$n = \frac{(1.96)^2 * 280 * 0.50 * 0.50}{(0.07)^2 * (280-1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n=115$$

Anexo 5: Estadística de Confiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Habilidades Gerenciales	0.858	9
Inteligencia Emocional	0.887	15

Nota: Elaboración propia

Interpretación. Según, los resultados obtenidos del coeficiente del Alfa de Cronbach fueron de 0.858 para la variable de Habilidades Gerenciales y 0.887 para Inteligencia Emocional, es decir, el instrumento aplicado fue confiable ya que el coeficiente > 0.8 , por lo tanto, estuvo un nivel bueno del instrumento.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,922	0,922	24

Nota: Elaboración propia

Interpretación. Según el resultado obtenido del coeficiente del Alfa de Cronbach fue de 0.922 para los 24 ítems del instrumento, es decir, el instrumento aplicado fue confiable ya que el coeficiente es > 0.8 , por lo tanto, estuvo en un nivel muy bueno el instrumento.

Anexo 06: Autorización de aplicación del instrumento recepcionado por la respectiva empresa SEDAPAR S.A.

Solicitud: Autorización para realizar un trabajo de investigación

Arequipa, 16 de Setiembre de 2022

Ing. Carlos Monje Vera

Gerente General de SEDAPAR S.A.

De nuestra mayor consideración:

Tenemos el agrado de dirigirnos a Usted, a fin de presentarnos como estudiantes para el proceso de Titulación de la Universidad César Vallejo en la carrera de Administración, cabe mencionar que ambos realizamos prácticas profesionales en la empresa que Ud. Acertadamente dirige, en el departamento de Tesorería y Administración Documentaria en los años 2018 y 2019 y en el departamento de Logística respectivamente en los años 2021 y 2022.

Señor Gerente, conoedores de su gran espíritu de apoyo con los estudiantes solicitamos a Ud. nos permita y nos de las facilidades para realizar una Investigación sobre "Las habilidades gerenciales y la inteligencia emocional en los colaboradores de SEDAPAR", la intención de dicho estudio es analizar y de ser el caso aportar profesionalmente con soluciones que permitan un mejor desenvolvimiento del personal en relación a la identificación laboral, la satisfacción psicológica, la empatía y las habilidades para la solución de problemas.

Finalmente, los resultados de la investigación serán entregados a su digno despacho.

Agradeciéndole anticipadamente por la atención y pronta respuesta a nuestra solicitud.

Atentamente.



Marcela Lucia Zuñiga Alvarez



Jhair Zúñiga Alvarez



NOTA: Datos de los interesados

Marcela Lucia Zuñiga Alvarez, Cel. 972393079 – luciazuniga935@gmail.com / DNI N°73026837

Jhair Zuñiga Alvarez, Cel. 977599191 - crisau_96@hotmail.com / DNI N° 73061562

Dirección: Coop. Daniel Alcides Carrión C-17, distrito de Jose Luis Bustamante y Rivero



Arequipa, 14 de octubre 2022

OFICIO N° 436-2022/S-31100

Señores
Marcela Lucía Zúñiga Alvarez y
Jhair Zúñiga Alvarez
Ciudad

REFERENCIA : Expediente N° 21718

Es grato dirigirme a ustedes, en atención a la Solicitud de fecha 16 de septiembre 2022, en la que solicitan facilidades para realizar una investigación sobre "Las habilidades gerenciales y la inteligencia emocional en los colaboradores de SEDAPAR".

Mediante el presente se autoriza la realización de la mencionada investigación.

A la culminación de la misma, se servirá remitir una copia a este Departamento.

Sin otro particular, quedo de ustedes.

Atentamente,



Abog. Helem Berrios Rodríguez
Jefa Departamento Personal

HBR/yrzdc



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAREDES DEL AGUILA JARDIEL, 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: "Las habilidades gerenciales y la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Sedapar S.A., Arequipa, 2022", cuyos autores son ZUÑIGA ALVAREZ JHAIR, ZUÑIGA ALVAREZ MARCELA LUCIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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 nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

ATE VITARTE, 27 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAREDES DEL AGUILA JARDIEL : 01090536 ORCID: 0000-0001-5461-0929	Firmado electrónicamente por: PAREDESD18 el 27- 01-2023 21:35:17

Código documento Trilce: INV - 1125281