



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los  
colaboradores de la lavandería industrial Lizana E.I.R.L.,  
Lurigancho Chosica 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Huayhua Bellido, Mabell Geraldine (orcid.org/0000-0003-4287-0285)

**ASESOR:**

Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco (orcid.org/0000-0003-1317-6008)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación va dedicado en primera instancia a Dios, que siempre ha estado conmigo, resguardándome y llenándome de paz y sabiduría para culminar mi carrera profesional, sin inconvenientes y de manera satisfactoria como se amerita. Asimismo, a mis abuelos maternos que siempre fueron mi mayor impulso y motivación, benditas sean sus palabras de aliento, que lograron en mí mayor seguridad y convicción.

A mi generosa madre Maruja Bellido Quicaño que es lo más hermoso que me pudo dar Dios, una mujer noble y soñadora, que me contagió esas ganas de crecer y vencer mis miedos, compartió mis sueños como si fueran los suyos, estuvo en los momentos más tensos brindándome soporte, serenidad y el amor que solo una madre nos puede dar.

Por último y no menos importante, dedicarle este logro a mi hermana Claudia Carim Huayhua Bellido, quien me permitió dar lo mejor de mí en esta investigación, siempre quise ser un ejemplo para ella y con este producto puedo decir que nada es imposible solo debemos creer, soñar y confiar en nuestras capacidades.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitirme vivir estos momentos tan especiales junto a mi familia y a las personas que hoy por hoy se han ganado mi respeto y cariño, mil gracias por brindarme la salud física y emocional, que fue sumamente crucial para culminar mi formación profesional.

A mis padres por su tolerancia, comprensión, fortaleza y por el amor desinteresado que me dieron, cada uno de estos fueron esenciales para concretar este acontecimiento, y sobre todo darles las gracias por vivir conmigo esta etapa tan importante, por emocionarse y no dejarme llorar sola de tanta alegría que desbordo.

Muestro un eterno agradecimiento a mi asesor Cervantes Ramón Edgard Francisco por ser un excelente consejero y guía que me mantuvo firme en este camino, reconocerle la gran labor que viene cumpliendo como docente de investigación, darle las gracias por proporcionarme los conocimientos y pautas relevantes para el desarrollo de la investigación. De igual manera, agradecer encarecidamente a la Srta. Farro Ruiz Lizet Malena, por su comprensión, gentileza e instrucción que fueron de mucha ayuda para continuar con la solides y consistencia de mi trabajo investigativo, mil gracias a ambos docentes por su dedicación y temple en el transcurso y crecimiento de este trabajo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>Carátula</b> .....	<b>i</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos</b> .....	<b>iv</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>v</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>vi</b>
<b>I.INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II.MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>8</b>
<b>III.METODOLOGÍA</b> .....	<b>29</b>
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.2 VARIABLES OPERACIONALIZACIÓN.....	31
3.3. POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO.....	32
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	34
3.5 PROCEDIMIENTOS.....	38
3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	39
3.7. ASPECTOS ÉTICOS.....	39
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	<b>41</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	<b>63</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>68</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>70</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>72</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>80</b>

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019”, partió del problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019?, teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

Esta investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo a un nivel correlacional y presenta un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 52 colaboradores, de tal manera que se optó por trabajar con una muestra censal, es decir la cantidad absoluta de la población. Para la recolección de datos, se requirió el uso de la técnica “encuesta” a través del instrumento “cuestionario” con la escala de Likert. Para constatar la efectiva participación del instrumento se recurrió al análisis de confiabilidad de manera independiente por medio del Alfa de Cronbach, con valores equivalentes a 0,934 para el cuestionario de inteligencia emocional y 0,968 para el cuestionario de desempeño laboral. Además, éste fue validado a través de juicio de expertos, asegurando su aplicación oportuna en el desarrollo de la investigación. Por otro lado, mediante el análisis estadístico Rho de Spearman con un valor equivalente a 0,868 y un Sig. (bilateral) = 0,000 < 0,05, se aseguró que existe una correlación positiva muy fuerte entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Se concluyó que existe una relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019. Infiriendo que a medida que se posea un mayor manejo y gestión de las emociones, fortaleciendo las relaciones intrapersonales e interpersonales en cada uno de los colaboradores, se obtendrá una mejora notable en el desempeño laboral de los mismos.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, Desempeño laboral, Autocontrol, Empatía, Asertividad y Resiliencia.

## ABSTRACT

La presente investigación titulada “Inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana EIRL, Lurigancho Chosica 2019”, It started from the general problem. What is the relationship between emotional intelligence and the work performance of the employees of Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019?, having as a general objective to determine the relationship between emotional intelligence and the work performance of the employees of Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

This research is applied with a quantitative approach at a correlational level and has a non-experimental cross-sectional design. The population was 52 employees, so it was decided to take a census sample, that is, the absolute amount of the population. For data collection, the use of the “survey” technique was required through the “questionnaire” instrument with the Likert scale. To verify the effective participation of the instrument, the reliability analysis was used independently through the Cronbach Alpha, with values equivalent to 0.934 for the emotional intelligence questionnaire and 0.968 for the work performance questionnaire. In addition, it was validated through expert judgment, ensuring its timely application in the development of the investigation. On the other hand, using Spearman's Rho statistical analysis with a value equivalent to 0.868 and a Sig (bilateral) = 0.000 <0.05, it was ensured that there is a very strong positive correlation between emotional intelligence and work performance.

It was concluded that there is a direct and significant relationship between the emotional intelligence and the work performance of the employees of the Lizana EIRL Industrial Laundry, Lurigancho Chosica 2019. Inferring that as there is a greater management and management of emotions, strengthening relationships intrapersonal and interpersonal in each of the collaborators, a significant improvement in their work performance will be obtained.

**Keywords:** Emotional intelligence, Work performance, Self-control, Empathy, Assertiveness and Resilience.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La realidad problemática de la investigación se dio en función de los siguientes fenómenos de estudio, los cuales son la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Actualmente, las organizaciones del mundo entero consideran al talento humano como el pilar más importante para llegar exitosamente a los objetivos organizacionales. De tal modo, no es suficiente ni conveniente contar con profesionales únicamente intelectuales y capaces de realizar sus funciones óptimamente, sino también que predomine en cada uno de ellos habilidades blandas, que forje la capacidad de gestión y control de sus emociones. Si bien la inteligencia emocional se complementa grandiosamente con el coeficiente intelectual, se ha demostrado que la inteligencia intelectual o de cognición participa en un 20% en la realización y superación de una persona, mientras la Inteligencia emocional actúa en un 80%, más de la mitad de lo que podría generar una persona que solo posea el intelecto alto.

Por otro lado, según la empresa de gestión en recursos humanos Consolidé<sup>1</sup>, para descubrir las necesidades, el nivel de satisfacción del colaborador en base a las tareas y/o responsabilidades encomendadas para cada puesto de trabajo y para mantener un monitoreo óptimo en relación al grado de realización de los objetivos, la evaluación del desempeño se ha transformado en la herramienta estratégica capaz de dar a conocer, estimar o juzgar el valor, las competencias y la efectividad, pero sobre todo el gran alcance que brinda lo extraído de sus resultados, dando pie a otros descubrimientos o temas controversiales a investigar para el óptimo desenvolvimiento y proactividad de los colaboradores en la organización.

A nivel internacional, los aportes investigativos y las tendencias nos han demostrado que la mayor fuente para alcanzar la excelencia y sostenibilidad es laborar en torno a una atmosfera sana y libre de conflictos, donde se sepa gestionar, no solo el talento humano, sino también las emociones de los mismos. La inteligencia emocional es considerada hoy por hoy por las empresas más competitivas, como la habilidad blanda más importante que determina como maniobramos nuestros comportamientos, cómo reaccionamos y accionamos frente a

---

<sup>1</sup> Consolidé: Es una entidad de gestión en recursos humanos que ofrece tercerización de servicios especializados con alto desempeño, mediante su propia tecnología y procesos donde prima la calidad.

los desafíos o la manera en cómo tomamos las decisiones ante una situación adversa o amenazadora.

La entidad de consultoría TalentSmart<sup>2</sup>, es el proveedor líder mundial en servicios emocionales, el cual tomó como material de estudio a la inteligencia emocional y a 33 habilidades más que son pilares para el desempeño laboral y hallaron que la inteligencia emocional no solo es el conducto hacia el rendimiento (asegura el 58% del éxito en cualquier establecimiento de trabajo), sino que también es el soporte y base para el desarrollo de múltiples habilidades indispensables para el desempeño. Dicho estudio demostró que el 90% de los colaboradores con el mejor índice de desempeño poseen altos niveles de inteligencia emocional, mientras que solamente el 20% de los colaboradores con bajo desempeño tienen un alto nivel de inteligencia emocional, lo que nos lleva a pensar que, aunque no es necesario poseer un alto nivel de inteligencia emocional para resaltar en lo laboral, las probabilidades de hacerlo si no se desarrolla esta habilidad blanda, son muy bajas.

A nivel nacional, la inteligencia emocional cumple un rol interesante en el desempeño del talento humano, tal como nos lo afirma Nathalia Trujillo, Gerente general de Excelencia y Estrategia<sup>3</sup>, “si tenemos en cuenta el impacto positivo que trae para la productividad, gestionar emociones termina siendo una inversión interesante para la organización. Teniendo en cuenta que estas entidades no solo desean en sus filas a personas productivas sino también que reflejen satisfacción y felicidad” (Info. Capital Humano, 2018).

Durante el 2017, porcentualmente hablando, el 63% de empresas en nuestra nación realizaron programas que incluían herramientas para la gestión de emociones de cada uno de sus colaboradores. En los últimos 7 años, más de 160 organizaciones se aferraron y enfocaron en las emociones de sus colaboradores, invirtiendo en programas para estimular las prácticas enfocadas a la inteligencia emocional, y se puede notar que el interés en abordar estos temas se ha duplicado como recurso estratégico para las entidades, estima Nathalia Trujillo.

A nivel local, la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L. es una empresa enfocada al lavado, focalizado, espumado y teñido de telas, ubicado en los alrededores de Huachipa con

---

<sup>2</sup> TalentSmart: Es la principal compañía proveedora mundial de inteligencia emocional (EQ). Más del 75% de las compañías de Fortune global 500 depositan su confianza en cada uno de sus productos y servicios.

<sup>3</sup> Excelencia y estrategia: Entidad que ofrece soluciones integrales para la realización humana y cambio conductual mediante de procedimientos de capacitación en base a programas Neuro-Lingüística - EnTrance, Coaching de Equipos, Coaching Ejecutivo y en otros servicios.

2 años de experiencia en el mercado, prestando servicios calidad con colaboradores especializados en teñido y lavado de prendas a nivel nacional. La situación que atraviesa la empresa es considerablemente inestable, y el problema general se centra en sus colaboradores, puesto que no se han desarrollado prácticas que impulsen y estimulen la inteligencia emocional dentro de la organización, que permitan la obtención de habilidades blandas como el autocontrol, la empatía y la asertividad, siendo estos factores indispensables para el correcto trabajo en equipo y un clima laboral sólido, lo que tendrá como resultado el desenvolvimiento personal y laboral de su capital humano que se refleje en un acertado desempeño de los mismos.

En consecuencia, se han observado deficiencias en la solución de conflictos, en el alcance de objetivos, en la relación de confianza y tolerancia, y en el trato que se le brinda a cada uno de los clientes a causa del mal manejo de las emociones y la limitada comunicación efectiva. En escasas situaciones los colaboradores ofrecían un trato formidable a los usuarios, se automotivaron para culminar las actividades pendientes, y mostraron compromiso y cooperación de manera voluntaria para con los demás. Sin embargo, la falta de coordinación provocó retrasos en las entregas y a eso se le sumó el inadecuado manejo de sentimientos negativos que propinó conflictos internos en el equipo de trabajo, que dieron como resultado faltas de respeto, agresiones verbales y mofas que terminaron con enrarecer el clima laboral.

Por último, la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L debe ser consciente de cuán fundamental es contar con un personal no solo con experiencia en las funciones o actividades de trabajo, sino también ser poseedor de habilidades blandas. Para ello es sumamente importante que mejore el clima laboral, tomando en consideración e impulsando aspectos como el control de emociones, iniciativa, empatía, flexibilidad, comunicación efectiva y otros que reflejen la relevancia de la inteligencia emocional en desenvolvimiento de los miembros de la organización. Por tal motivo, se determina la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Así mismo, la realización de este estudio tiene fines específicos, como ser la guía y material utilizado por la entidad en mención y aportar como base teórica a futuras investigaciones o para un plan de desarrollo organizacional.

En base a lo expuesto ahora plantearemos el problema principal de esta investigación:

¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019?

Del mismo modo, se mostró los problemas específicos fijados por:

- ¿Cuál es la relación que existe entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la automotivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el autocontrol y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la resiliencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la asertividad y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019?

En lo que corresponde a la justificación del trabajo, se desprende esta información:

Justificación teórica del estudio, a través del presente estudio se pretende conocer aportes y alcances adicionales de las diversas conceptualizaciones y teorías en relación a la inteligencia emocional y el desempeño laboral, las cuales son la base fundamental de la comprensión y sustento de la investigación. De igual manera, se busca otorgar

conocimientos acerca de la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L.

Justificación práctica del estudio, por medio de la inteligencia emocional se obtendrá un mayor desempeño y rendimiento en los colaboradores, puesto que la finalidad de estas variables es encontrar medidas que logren contrarrestar o acabar óptimamente con los problemas de ineficiencia e insatisfacción laboral, que pueden ser implementadas en la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L. En ese sentido, se busca la optimización en la capacidad de respuesta y obtener mayores resultados en cuanto al funcionamiento y desarrollo de la organización en general.

Justificación metodológica del estudio, se ansía medir la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L. Para ello se recurrió a la técnica de la encuesta y al diseño del instrumento de medición conocido como cuestionario que fue validada por juicio de expertos.

Justificación social del estudio, los datos e información recaudada en el estudio servirán como ejemplar y base para la implementación de estrategias y planes que se llevarán a cabo en la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L, con el fin de mejorar el desempeño y rendimiento de los colaboradores, de manera que se logre eliminar por completo la ineficiencia e insatisfacción en el centro de labores.

Como objetivo general se propuso lo siguiente:

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

Asimismo, se determinaron los objetivos del estudio, los cuales son:

- Identificar la relación que existe entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.
- Identificar la relación que existe entre la automotivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

- Identificar la relación que existe entre el autocontrol y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.
- Identificar la relación que existe entre la resiliencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.
- Identificar la relación que existe entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.
- Identificar la relación que existe entre la asertividad y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.
- Identificar la relación que existe entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

En el presente trabajo se plasmó como hipótesis general a la siguiente premisa:

Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

De igual manera, se dispuso la misma dinámica para las hipótesis específicas:

- Existe relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.
- Existe relación entre la automotivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.
- Existe relación entre el autocontrol y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.
- Existe relación entre la resiliencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.
- Existe relación entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.
- Existe relación entre la asertividad y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

- Existe relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

Para un desarrollo fructífero de la investigación fue necesario recurrir a los trabajos previos, entre los cuales como primer punto se hace mención a los antecedentes internacionales.

Existen varios estudios que se realizaron a nivel internacional y nacional, con la aspiración de demostrar que existe una relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, pues, estas dos variables ameritan un enfoque global y significativo para el desarrollo y sostenibilidad de las organizaciones en el mercado.

Cajas y Tapia (2018) en su estudio publicado como *“La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del Distrito Metropolitano de Quito”*, presentado en el Departamento de Ciencias Administrativas Económicas, Ecuador, cuya finalidad es determinar el nivel de inteligencias emocional de sus empleados y como se relaciona con el desempeño laboral. Se utilizó un enfoque mixto, siendo estos cualitativos y cuantitativos. Los resultados se obtuvieron mediante el SPSS., el cual concluyó con la incidencia y relación entre ambas variables, ratificando un desarrollo de la productividad y un clima laboral estable positivo.

Se consideró como antecedente internacional por su enfoque mixto, puesto que proporciona una información amplia, relevante y beneficiosa para el estudio, además, por el aporte y medio metodológico de las dos variables en cuestión, que nos permitió comparar los resultados obtenidos para la elaboración de los puntos imprescindibles para el estudio.

Basurto y Guardiola (2015) en su tesis llamada *“Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista de norte de México”*. El fin principal es conocer la relación que existe entre la primera y segunda variable, siendo una investigación de tipo transversal y descriptiva en la que se tomó como muestra a 73 directivos que fueron material fundamental para el instrumento de recolección. Al ejecutar el análisis de confiabilidad, en base a la población ya muestreada se hizo uso de la herramienta Alfa de Cronbach, además se ejecutó el análisis correlacional a través del estadístico Pearson para descubrir si hay asociación entre ambas variables. Se concluyó que sí existe una relación positiva considerable entre ambas variables.

Se dispuso como material valioso a la investigación de Basurto y Guardiola, debido al estudio de ambas variables y por el gran aporte en la parte teórica y metodológica, pues, es

un escrito descriptivo de carácter correlacional y de diseño no experimental y fue la indicada para direccionar satisfactoriamente al objetivo del estudio desarrollado.

Greenidge, Devonish y Alleyne (2014) presentaron un estudio sobre *“La relación entre las habilidades de la inteligencia emocional y el desempeño contextual y las conductas de trabajo contraproducentes: una prueba de los efectos de las mediciones en la satisfacción laboral”*. El cual tomó 4 dimensiones para inteligencia emocional (conciencia, estabilidad emocional, regulación de la emoción y el uso de la emoción), llevando a cabo una encuesta a 222 empleados y se obtuvo como resultado una correlación significativa y positiva entre ambas variables. Concluyendo que aquellos colaboradores con superior IE están aptos para manejar situaciones adversas del trabajo y generar un trato más cordial entre el personal, de forma que se logre un nivel alto de satisfacción laboral permanente.

Se mencionó a estos autores, debido a su estructura y contribución como trabajo de guía y consulta para el presente estudio. A su vez, queda como evidencia que los colaboradores que posean una alta inteligencia emocional poseen la capacidad de manejar y resolver situaciones incómodas o negativas en su centro de labores.

Pereira (2012) en su investigación con nombre *“Nivel de Inteligencia emocional y su influencia en el Desempeño laboral (Estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S. A, de la ciudad Quetzaltenango)”*, llevada a cabo en la Universidad Rafael Landívar de la Facultad de Humanidades, Guatemala. Se tomó como objeto de estudio a 36 colaboradores de la institución, para lo cual se realizó un estudio correlacional con enfoque cuantitativo. Los resultados que se obtuvieron a través del coeficiente de correlación de Pearson demostraron una débil correlación  $r = 0.08$ , lo cual muestra que la inteligencia emocional no tiene relación e influencia en el desempeño laboral de los empleados.

Se mencionó esta investigación por el alcance teórico y por su gran aporte para el análisis y determinación de las dimensiones seleccionadas, además de presentar un resultado que no coincide con la hipótesis del estudio: no figura relación alguna entre ambas variables. Esto proporcionó un material relevante para la elaboración de la discusión.

Hernández (2008) en su trabajo de investigación *“Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de Industrias Citrícolas de Montemorelos”*, presentado en la Universidad de Montemorelos, México, por el grado de Maestría en Administración. Se desarrolla un estudio enfocado en las dimensiones de la primera variable “Inteligencia

Emocional” (Empatía, Autorregulación, Habilidades Sociales y Automotivación). El estudio es correlacional con enfoque cuantitativo, optando por una muestra de 413 trabajadores. El análisis de confiabilidad del instrumento aplicando el método de Alfa de Cronbach, arrojó un nivel de 0.959 para inteligencia emocional y un 0.966 para el instrumento que fue recurso para la medición del nivel de desempeño. Donde se concluyó que las dimensiones mencionadas presentan un grado significativo de relación con el nivel de desempeño laboral.

Se contó con esta investigación por su alcance importante en cuanto a las dimensiones de la variable de asociación, que fue de mucha utilidad para identificar y determinar las dimensiones para el estudio y así obtener un resultado óptimo en busca del grado de relación que presenta con el desempeño laboral.

Asimismo, como segundo punto se procede a mencionar los antecedentes nacionales que proporcionarán una mayor fuente de información y referencia.

Bernaola (2019) en su producto con título “*Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019*”, realizó un estudio correlacional cuantitativo, de tipo aplicada. Se pudo verificar que la comunicación del personal del Hospital I Pacasmayo es correcta y su desempeño es de buen nivel, a través de un estudio correlacional con ayuda del software SPSS. Se determinó que existe una asociación significativa entre las variables de estudio, mostrando un  $Rho = 0.588$  y un Sig., 0,000.

Se consideró tal investigación, debido a la aparición de una de las dimensiones de inteligencia emocional; la asertividad, cuyo resultado estadístico es sumamente importante por su nivel de significancia y el coeficiente de correlación que presenta, que serán material relevante para la discusión.

Huamán (2018) en su tesis con título “*La inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete – 2017*”, presentada en la Universidad César Vallejo, para alcanzar el título de maestra en Gestión Pública, posee una la metodología aplicada que fue en base a una investigación cuantitativa tipo correlacional transversal, donde se ideó un cuestionario para inteligencia emocional que está compuesta por 50 ítems y para desempeño laboral en base a 34 ítems, ambos validados correctamente. Obtuvo un Alfa de Cronbach 0.941 y 0.867 respectivamente, de esa forma se concluyó que la existencia de la correlación es directa alta positiva ( $\rho = 0.861$ ) entre las variables.

Se tomó en cuenta a la siguiente investigación por el protagonismo de ambas variables de estudio, por su aporte estadístico, ya que es una investigación cuantitativa de tipo correlacional y es un recurso adecuado para reforzar el desarrollo de la presente investigación, así como también por la formulación exacta del objetivo general, para facilitar la realización de la discusión respectiva.

Huamaní y Solano (2018) en su producto con título “*Comunicación efectiva y el desempeño laboral del personal administrativo en el Hospital Departamental de Huancavelica – 2017*”, cuyo propósito es demostrar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los empleados de dicho hospital, con una metodología aplicada que fue en base a una investigación cuantitativa tipo correlacional transversal, para lo cual se recurrió a la técnica de la encuesta, donde los datos fueron debidamente procesados, con resultados de  $\rho = 0,617$  y un Sig. (Bilateral) de 0.000, mostrando así que existe una relación directa y considerable, concluyendo que a mayor medida que se establezca una comunicación efectiva, serán mayores las posibilidades de mejora en el desempeño.

Se recurrió a la siguiente investigación por el protagonismo de la dimensión comunicación efectiva y de la variable de supervisión, por su aporte estadístico, adecuado para reforzar el desarrollo de la presente investigación, así como también por la formulación exacta del objetivo general, para facilitar la realización de la discusión respectiva.

Ramírez y Zavaleta (2018) en su tesis conocida como “*Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada – 2017*”, presentado y publicado en la Universidad Nacional de Trujillo en Perú, cuyo propósito es demostrar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los empleados de dicha institución, para lo cual se realizó un estudio correlacional con enfoque cuantitativo y de tipo aplicada, cuyo instrumento pasó por la validación respectiva y la confiabilidad en apoyo del Alpha de Cronbach con un 0,931 global. Se puede conocer que existe una relación significativa entre dichas variables, además el estadístico de Rho de Spearman mostró una cifra de 0,8728.

Se consideró tal investigación de los autores Ramírez y Zavaleta debido a la aparición de las variables de estudio y al desarrollo de la misma con un procedimiento estadístico que dio como resultado que a mayor inteligencia emocional, mejora cada una de las dimensiones que componen al desempeño laboral.

Troncoso (2018) en su tesis titulada *“La inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018”*. Donde se propuso conocer en qué medida se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores, para lo cual se realizó un estudio correlacional con enfoque cuantitativo y de tipo aplicada, ideando una encuesta a la muestra seleccionada de 30 trabajadores. Se muestra como valor de significancia un  $0.349 > 0.05$  lo cual, en líneas estadísticas, permite tomar la decisión de rechazar H1 y se la aceptación H0.

Se citó a Troncoso por negativa en cuanto a la prueba de hipótesis que presenta, puesto que resulta de mucha contribución en la discusión, además por su enriquecedor marco teórico que comprende el estudio, puesto que es una investigación netamente correlacional, idónea para la colaboración en la estructura y desarrollo del trabajo de investigación.

Tarrillo (2018) en su tesis titulada *“Inteligencia emocional y su relación desempeño laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017”*, presentada en la Universidad Peruana Unión. Donde se determinó la relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los docentes, para lo cual se realizó un estudio correlacional con enfoque cuantitativo y de tipo aplicada, cuyos instrumentos de medición fueron debidamente validados en base al juicio de expertos, así mismo se contrastó su fiabilidad por medio del Alpha de Cronbach, cuyo valor es 0.96 para inteligencia emocional y para desempeño laboral 0.95; lo cual precisa que la confiabilidad es absoluta. Se muestra como resultado que es afirmativa la relación y de carácter significativo entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral:  $r = 0.669^{**}$ ;  $p < 0,01$ .

Se mencionó a esta investigación como antecedente nacional debido que presenta una relación directa y significativa de ambas variables correspondientes al estudio, donde su variable de asociación viene a ser la inteligencia emocional, siendo así un gran contenido que ayuda beneficiosamente y que a posteriori facilitó el análisis y contrastación de los resultados obtenidos.

Acuña (2017) en su producto referente a *“Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016”*. Siendo un trabajo de nivel relacional cuantitativo, se dispuso la toma de datos en un par de cuestionarios con 30 ítems por cada fenómeno de estudio dispuesto, a través de la escala de Likert, de tal manera que se obtuvo un  $Rho = 0.666$  y mostrando un nivel de significancia

equivalente a 0,000 representando en rangos estadísticos una relación moderada entre las dos variables que comprende el estudio.

Se contó con este estudio por su alcance relevante en cuanto a las dimensiones de la variable de asociación, que fue de mucha utilidad para identificar y determinar las dimensiones e indicadores oportunos y así obtener un resultado óptimo en busca del grado de relación que presenta con el desempeño laboral.

Oliva (2017) en su trabajo referente a la *“Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015”*, cuyo propósito fue determinar la relación de la motivación y el desempeño laboral, para lo cual se seleccionó una muestra de 130 trabajadores, para lo cual se realizó un estudio relacional cuantitativo, de manera que identificó la correlación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral ( $\rho = 0,070$ ), lo cual indica que la correlación es positiva débil y al tener un Sig. ( $0,462 > 0,05$ ) deduciendo que no existe correlación entre ambos.

Se recurrió a la siguiente investigación por la participación de la dimensión Automotivación y de la variable de supervisión, por su grandioso aporte estadístico, adecuado para reforzar el cuerpo de la investigación, así como también por su marco teórico.

Paredes (2016) en su investigación entorno a *“Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan – 2016”*, presentado en la Universidad Cesar Vallejo – Perú, en busca del grado académico de Magister en Gestión Pública. Realizando un estudio correlacional con enfoque cuantitativo y no experimental aplicando el estadístico no paramétrico como lo es el Rho de Spearman:  $r = 0,460$  entre las dos variables en mención. La significancia de  $p=0,000$ , lo que revela que la relación es puramente significativa, por ello se acogieron a la hipótesis alternativa e ignoraron la nula.

Se recurrió a esta investigación, ya que se indica una correlación de Spearman 0,460 entre las dos variables (inteligencia emocional/desempeño laboral), la cual fue tomada como aporte de análisis y comparación para el desarrollo de la discusión con los resultados que se dieron a conocer mediante la culminación del estadístico inferencial de la investigación.

Sanjinés (2014) en su investigación entorno a *“Resiliencia y desempeño laboral de los trabajadores del Sector Público de Huancayo”*, presentado en la Universidad nacional del centro del Perú, en busca del grado académico de Magister en Gestión Pública, cuyo propósito fue describir la relación entre la resiliencia y el desempeño laboral, para lo cual se

realizó un estudio correlacional con enfoque cuantitativo y de tipo aplicada, presentado un  $r$  de Pearson de 0,82277 siendo una correlación muy fuerte directa y significativa, aceptando la hipótesis alterna, donde concluyó que mayor sea la presencia de la inteligencia emocional, el desempeño laboral se incrementará.

Se recurrió a este estudio por la actuación de la dimensión resiliencia y de la variable de supervisión, por su grandioso aporte estadístico, adecuado para reforzar el cuerpo de la investigación y para poder contrastar los resultados con los obtenidos con el presente estudio.

Prosiguiendo con el desarrollo la investigación se tomó en consideración las teorías relacionadas al tema, motivo por el cual se citó a una variedad de autores que aportan con información relevante acerca de las variables objetos estudio.

Como primera variable a conceptualizar se menciona a la inteligencia emocional

Muchas organizaciones enfocan sus esfuerzos e inversión en estrategias que faciliten el logro de los objetivos, sin embargo, no le brindan la importancia debida a los que hacen posible la sostenibilidad empresarial. Los colaboradores y el clima en el que se desenvuelven son cruciales para el desarrollo y crecimiento de una entidad.

Para conceptualizar la inteligencia emocional, Arrabal asegura al respecto:

[...]es la capacidad de la aprobación y la gestión sensata de las emociones siendo conscientes de la importancia que reflejan en todas las resoluciones y los pasos propinamos durante nuestro día a día, aunque no estemos conscientes de eso. [...]La inteligencia emocional bien trabajada y gestionada nos hace personas capacitadas para relacionarnos con nosotros mismos y con el resto de las personas (2018, p. 7).

El individuo que posea inteligencia emocional mostrará una solución inmediata para controlar y regular sus emociones y sentimientos, de manera que se consiga tomar conciencia de las acciones y reacciones ante una situación o sea cual sea la circunstancia.

En su estudio, Ramírez (2019) precisó que a la inteligencia emocional se le conoce como la capacidad que poseemos nosotras las personas para regular y reconocer nuestros sentimientos y emociones, además nos impulsa a nutrir y sostener el autocontrol, la asertividad, la empatía y las positivas interacciones sociales.

Es decir, una persona que desarrolle la inteligencia emocional podrá ofrecer mayor regulación y control de sus emociones y actitudes para con los demás, lo cual beneficiará en la toma de decisiones y en el clima laboral.

Además, Ramírez menciona que existen 4 puntos importantes que se debe tener en cuenta:

- 1. La Autoconciencia:** Conocer nuestro sentir, el porqué de lo que sentimos y saber cómo podemos reaccionar ante un hecho bueno o malo.
- 2. El Autocontrol:** Tener la capacidad de alcanzar nuestros sueños, ser positivos, tener el control nuestras emociones o sentimientos para evitar que nos desvíen o nos impidan lograr nuestra visión proyectada.
- 3. La empatía:** El ponerse en el lugar o en la situación del otro para comprender el porqué de su sentir y accionar. Permite percibir y valorar el punto de vista de los demás y comprender lo que les pasa.
- 4. Buenas relaciones sociales:** Mantener una buena comunicación, saber escuchar, persuadir, motivar, poseer condiciones para el trabajo en equipo y estar aptos para resolver conflictos, son características de las personas con buenas relaciones sociales.

La inteligencia emocional es fundamental porque por medio de ésta podemos automotivarnos, poseer el control absoluto de nuestros impulsos, la regulación de nuestros estados de ánimos y creamos una relación más sólida con los demás.

Si las empresas consideran estos cuatro puntos mencionados se puede lograr que el personal obtenga mejores resultados, para ello es importante llevar charlas, apoyo psicológico y crear un ambiente agradable y de confraternidad entre todas las áreas.

Por otro lado, Goleman (2013) mencionó que viene a ser la capacidad para lograr reconocer e identificar los sentimientos nuestros y ajenos, de automotivarnos y lograr desarrollar el control y manejo correcto de nuestras emociones y de las relaciones interpersonales.

Para entenderlo desde otra perspectiva, el psicólogo Reuven Bar-On propone una definición más concreta, pero aporta un conocimiento potencial para el tema, es aquel ícono principal de la inteligencia de la persona que abarca y gobierna la capacidad para comprender, reconocer, regular, encaminar y usar las emociones para enfrentar y resolver

problemas o situaciones diarias de naturaleza intrapersonal como interpersonal, lo que nos permite ser más eficaces y a llegar al éxito en todo ámbito (Díaz, 2014, párr. 2).

Se observa un enfoque conducido a la resolución de conflictos o situaciones específicas más acentuadas y apropiados en el entorno laboral, lo que beneficia en gran magnitud el rendimiento y desempeño de las tareas o actividades empresariales.

Por otro lado, Schiller y Hurtado (2018) resaltan 3 puntos indispensables para desarrollar habilidades blandas o emocionales:

1. Autorregulación
2. Empatía
3. Habilidades sociales

Los colaboradores que logren desarrollar sus habilidades emocionales podrán fomentar e impulsar estas prácticas saludables para el entorno o atmósfera de trabajo, beneficiando y brindando un clima de confianza, estabilidad y lleno de motivación y trabajo en equipo dentro del establecimiento.

En suma, Calero, Barreyro, Formoso, y Injoque-Ricle (2019) acotan que “[...] This ability also allows the person to guide their thoughts and emotions so that it is beneficial for them and for their environment. In like manner, perceived emotional intelligence is the perception that a person has of its own emotional abilities. [...]”. [Esta habilidad también le permite a la persona guiar sus pensamientos y emociones para enfrentar problemas o situaciones internas como también con su entorno. La inteligencia emocional es la percepción que posee un individuo de sus propias capacidades emocionales] (p. 61).

Cabe resaltar que dos de las inteligencias múltiples propuestas en la teoría del psicólogo Howard Gardner están muy ligadas a la inteligencia emocional y estas son: la inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal. Dicho esto, separaremos en dos grupos las 7 dimensiones de nuestra variable 1° Inteligencia emocional en: Inteligencia intrapersonal (autoconocimiento, automotivación, autocontrol y resiliencia); Inteligencia interpersonal (empatía, asertividad y comunicación efectiva). Para comprender la relación de ambas con la inteligencia emocional, las definiremos de la siguiente manera:

Como un factor imprescindible de la inteligencia emocional se optó por conceptualizar a profundidad a la inteligencia intrapersonal:

El catedrático Gardner (2010), mencionó en su libro que la inteligencia intrapersonal es el resultado de poseer capacidad de autocomprensión, de tener un prototipo o ejemplar útil y plegable de uno mismo, que comprenda los propios anhelos, miedos y capacidades, para forjar la práctica de esta información con pura naturalidad en la regulación de la vida misma.

En tal sentido, desarrollar la inteligencia intrapersonal brindará la capacidad de motivar, entender y controlar las conductas y pensamientos interiores de una persona, creando un modelo de nosotros mismos que funcione efectivamente generando confianza, autoestima y poder para realizar las funciones del día a día.

Para Behjat (2011) como lo publicó en su artículo, la inteligencia intrapersonal hace que uno pueda distinguir sus diferentes sentimientos y poseer una mejor comprensión de sí mismos.

Cuando uno sabe de lo que adolece y en lo que es buenos, es más sencillo poder rectificar o corregir y superar esas debilidades y mejorar o potenciar las fortalezas.

Asimismo, en la revista (“Do You Know,”2018) se demuestra que la inteligencia intrapersonal el poseer una imagen real y precisa de nosotros mismos no es tan fácil. Se necesita ser plenamente consciente de nuestros estados de ánimo; combinando buena autoestima con disciplina y automotivación; y equilibrar la suma de estos tres elementos con una capacidad especial de resolución de problemas.

Sumergiéndonos más al tema acerca de inteligencia emocional, se consideró como componentes primordiales a los siguientes enunciados:

El autoconocimiento viene a ser el proceso continuo en la búsqueda nuestro yo interior y del comportamiento, con el fin de generar mayor confianza en nosotros mismos, conocer nuestros gustos, capacidades, motivaciones, etc.

Asimismo, expertos en psicología pueden contribuir en gran medida con sus estudios y aportes sobre el autoconocimiento. Según Wilson y Dunn (2004) afirma que el autoconocimiento es “[...] the nature of the human mind and its ability to know itself, [...]” (párr. 1). [la naturaleza de la mente humana y su capacidad de conocerse a sí misma].

A diferencia, Eurich (2018) en su artículo da a conocer que el autoconocimiento resulta ser la claridad con la que vemos nuestros propios valores, virtudes, pasiones, aspiraciones, etc., y además como nos adaptamos a nuestro entorno y el impacto que generamos ante ellos.

El autocontrol, según, Schiller y Hurtado (2018) “Esta se refiere a las capacidades que se tiene para identificar y manejar los sentimientos, es una competencia necesaria que nos permite convivir con la colectividad [...]” (p.28).

En ese sentido, el autocontrol puesto en práctica por colaboradores es un arma para afrontar cualquier tipo de malestar o problema en el entorno, puesto que permite el pensar antes de actuar y controlar nuestros impulsos para no enrarecer el clima del entorno de trabajo.

El autocontrol es una habilidad que permite desarrollar mejores maneras de sociabilizar y sentirse conforme con uno mismo y su actuar. Canaza, Larriviere y Ramírez (2015) sostiene que radica en manejar y dirigir las emociones negativas y positivas de manera efectiva para contrarrestar las frustraciones e incrementar la tranquilidad. De esa manera, cada una de ellas se apoya sobre el cimiento de las habilidades alcanzadas en su fase anterior. (p. 33).

No solo basta con que la persona se conozca y auto diagnostique, porque una vez que se encuentra el problema o dificultades, el colaborador debe saber como superarlo y como sobre todo tener ese autocontrol en los momentos cruciales para poder laborar sin perjudicar a nadie y cumplir correctamente sus funciones.

Para Willems, Dolan, Catharina, de Zeeuw, Boomsma, Bartels y Finkenauer (2018) en su estudio exponen que “[...] the capacity to possess soft behaviors and to contain the outbursts of anger, with the aim of regulating them and adapting them the norms established asociadas to mental well-being [...]” (párr. 8). [La capacidad de contener impulsos no deseados y comportamientos poco asertivos, con el fin de adecuarlos con las normas internas y externas, que se asocian constantemente con el bienestar mental, social y físico].

Por el contrario, aportes teóricos de Fernández y Extremera (2002, como se citó en Schiller y Hurtado, 2018) muestran que “se enfoca en sentir, percibir y brotar nuestro estado sentimental, sin resultar abrumado o inestable por el mismo, de manera que no perjudique y llegue a enrarecer nuestra forma de razonar” (p. 28). De tal modo, el percibir sentir y vivir

una condición afectiva o sentimental de una manera controlada y razonable permite establecer una mayor relación con el resto.

La automotivación o motivación personal es el cimiento indispensable para alcanzar lo que se anhela, actuando esta como un motor que impulsa en nuestro interior las ganas de realización.

Para profundizar y enriquecer los conocimientos sobre la motivación personal, Canaza, Larriviere y Ramirez mencionan que:

Las emociones y las predilecciones que dirigen y facilitan el alcance de las metas. La sed de superación dedicando esfuerzos por lograr mejoraras u obedecer una política de excelencia, mostrar compromiso tanto con las metas individuales como con las organizacionales. Iniciativa para explotar las oportunidades. Convicción y entusiasmo para ir en busca del objetivo, pese a las turbulencias y obstáculos (2015, p. 93).

La automotivación participa en gran parte como una guía facilitadora del cumplimiento de metas y objetivos, estableciendo con optimismo y convicción una visión más clara.

“The motivation arises from the statement "motive" that refers to the desire, need, longing or inner motor. is to inspire the individual to perform good actions to achieve the objectives. [...]” (Srivastava, 2016, párr. 2). [Motivación deriva de la palabra "motivo" que significa necesidad, deseo, anhelo o motor dentro de las personas. Es el proceso de inspirar a las personas a realizar acciones para alcanzar los objetivos].

Para ahondar más sobre la inteligencia emocional uno de los componentes que es necesario conocer con exactitud es la resiliencia.

La resiliencia es la capacidad de sobreponerse a situaciones difíciles y traumáticas sufridas en algún momento de nuestra vida, como puede ser el fenecer de un ser querido, un accidente, una enfermedad grave, una experiencia cercana a la muerte, la vivencia de una guerra, etc. Es la capacidad de transformar el dolor utilizándola como fuerza motivadora para salir fortalecidos del trauma vivido, adaptándose y superándose a sí mismo (Arribal, 2018, p.46).

En tal sentido, la resiliencia es un elemento primordial de la inteligencia intrapersonal, puesto que es la capacidad de reacción positiva ante alguna mala experiencia o situación adversa, que simplemente impulsa y motiva a la persona a seguir direccionado y enfocado en sus proyectos o metas.

Los individuos resilientes no dejan que la adversidad los derrumbe. Encuentran resiliencia al avanzar hacia una meta más allá de ellos mismos, trascendiendo del dolor y la pena, percibiendo los malos tiempos como un estado temporal de cosas (Stroff, 2003, párr. 3).

La inteligencia interpersonal siendo otro de los factores importantes que comprende la inteligencia emocional debe ser definida bien a fondo:

En su escrito, Gardner (2010) sostuvo que la inteligencia interpersonal es el talento de un individuo para comprender las motivaciones, las intenciones y los anhelos foráneos, lo que deriva, su capacidad y habilidad para trabajar efectivamente con otras personas.

Asimismo, podemos mencionar que la inteligencia interpersonal desarrolla en la persona la capacidad de entender la forma de pensar y el actuar de los demás, permitiendo así un trabajo conjunto y una relación más consolidada entre los miembros de un establecimiento.

Para sustanciar el enunciado, Oak (2018) en su revista se refiere a la inteligencia interpersonal como un talento o capacidad que incluye habilidades para interactuar con otros, entenderlos e interpretar su comportamiento.

La inteligencia interpersonal es una de las inteligencias que todos deberíamos tener, más aún para las personas con ocupaciones que requieren una ardua interacción con las personas, ésta se en un factor vital. Aquellos que tienen que tratar con personas como parte de su profesión necesitan tener inteligencia interpersonal.

Mencionado esto, se continuará con la definición de las dimensiones o componentes de la inteligencia emocional.

La empatía es la habilidad de comprender los pareceres y opinión de los demás así sean absolutamente distintos al nuestro, sin apoyar el pensamiento o actitud que muestra la persona.

Para brindar una definición más amplia sobre la empatía, Fernández sostiene al respecto:

La capacidad de un individuo, para ponerse en los zapatos del otro, o sea, la habilidad para procurar comprender y visualizar las cosas bajo la perspectiva del otro, sea igual o distinto del nuestro y demostrar que nos ponemos en su lugar, para entender cuál es su situación y su accionar (2015, p. 9).

En tal sentido, un colaborador que goce de empatía presta atención y sabe escuchar, tiene la capacidad de modular e influir en las emociones del resto y demuestra ser una persona solidaria y flexible, lo cual aporta grandes beneficios en la toma de decisiones y en el desenvolvimiento laboral.

Para profundizar, Riess (2017) en su artículo expone que esta capacidad amerita una interacción exquisita de las vías neuronales y nos ayuda a percibir las emociones de los demás, resonar con ellas emocional y cognitivamente, tomar la perspectiva de los demás y distinguir entre las emociones propias y del resto (párr. 1).

En cuanto a la asertividad se puede mencionar que es la habilidad de ser francos, precisos y sinceros, expresando lo que se quiere dar a conocer, sin dañar o herir a los demás.

La asertividad es un factor sustancial de las habilidades interpersonales que envuelve a aquellos comportamientos e intenciones que comprometen el defender los derechos propios sin embestir, ni ser herido. Conjetura la expresión frontal de los sentimientos y pensamientos propios y en amparo de los derechos personales, valorando los de los demás (De la Cruz, 2014, p. 34).

Una persona que posee asertividad siente seguridad en sí mismo, goza de un nivel superior en autoconfianza y autoestima, se comunica de forma clara, sincera y cero agresiva con los demás, siempre teniendo en cuenta el sentir de los otros.

Es más, De la Cruz (2014) testifica en su libro que “Ser asertivo no implica querer llevar siempre la verdad o tener la razón, sino ser capaz de expresar sin agresividad los propios puntos de vista y opiniones, independientemente de que sean correctos” (p. 34).

Para comprenderlo desde otro plano, Casteyer (2014) mantiene una conjetura sucinta sobre la asertividad, y es pues un concepto basado en la autoafirmación de los propios derechos, sin caer en manipulaciones y sin someterlas en contra del resto

La asertividad se sitúa en un punto intermedio, donde sus extremos, dos conductas claramente no asertivas que forman parte de un continuo a lo largo que venimos interactuando con el resto y éstas vienen a ser la sumisión y la agresividad:

**SUMISIÓN**            **ASERTIVIDAD**            **AGRESIVIDAD**

*Figura 1.* Los tres perfiles de la asertividad; tomada de Castanyer, O. (2014).

Además, tal como lo menciona Casteyer (2014), se presentan una serie de capacidades propias de una persona asertiva:

- La autoestima prevalece ante las críticas
- El saber decir **No** o manifestar su postura con firmeza
- Se expresa de manera razonable y sabe cómo hacer peticiones
- Se autoafirma
- Resuelve conflictos de manera que ambas partes sean valoradas
- Emite críticas y discrepancias con sentido común y respeto
- Negocia con facilidad
- Le resulta fácil expresar con prudencia sus sentimientos.

De manera análoga, Newton (2019) en su estudio asevera que la asertividad es tener el talento de reflejar los pensamientos y sentimientos de una manera claramente y respetuosa, que facilite el trato y convivencia, mientras se mantienen las líneas de comunicación abiertas con los demás (párr. 2).

A diferencia, en su libro sobre la comunicación organizacional Castro (2014) da a conocer que poseer asertividad es tener autoafirmación y reconocimiento de la importancia y valor de la otra persona; es la exteriorización absoluta de los sentimientos de sí mismo y del otro (p. 24).

Por otro lado, la comunicación efectiva es una herramienta fundamental en el desenvolvimiento de las personas, facilita la capacidad de comunicarse de manera exitosa brindando una ventaja y diferencia en el desarrollo y en el rendimiento profesional (Equipo Wix, 2018, párr. 5). De tal manera, podemos decir que la comunicación efectiva es esencial en un centro de trabajo, ya que acelera el alcance de los objetivos trazados y crea un mejor ambiente laboral entre los miembros.

La comunicación efectiva resulta ser una manera de hacer llegar un mensaje de manera clara y entendible, que está logre su cometido a exactitud. Para definir con mayor exactitud, Tomescu-Dumitrescu sostiene al respecto:

La comunicación efectiva es la que envía un mensaje contorneado en palabras bien elegidas, acompañado de un conjunto de conductas no verbales sincronizadas de mensaje verbal, fortaleciéndolo. La comunicación efectiva se basa en la escucha atenta, la empatía, la falta de crítica emitida por sus propios juicios y opiniones que captan las necesidades de los demás, sus expectativas de usted como interlocutor [...] (2016, párr. 13).

En el libro de Chiavenato (2009, como se citó en Bayona, 2018) se encontró que la dinamización de una organización se puede fortalecer cuando exista una compenetración e integración por parte de los miembros, es decir entrelazados en pensamientos, sentimientos y objetivos.

Además, Oak (2018) precisa que la comprensión de los demás caracteriza a la inteligencia interpersonal, puesto que es un factor vital para una comunicación efectiva. Dicho esto, para que la comunicación efectiva sea posible, las partes involucradas deben entender las opiniones de los demás y respetarlas.

En todo aspecto de la vida, las personas se encuentran con otras que tienen una forma de pensar o actuar distinto, y aunque muchas veces no estén de acuerdo, se debe respetar, ya que existe un derecho de libertad de expresión, teniendo en cuenta que esta no afecte ni perjudique a nadie.

Por otro lado, Fashiku (2017) precisó que la comunicación efectiva es la verdadera herramienta y base sobre la cual se construyen los roles indispensables y significativos, además mejora la interacción completa e integración de los miembros.

Esto permite deducir que la comunicación efectiva además de ser indispensable para el entendimiento y comprensión de un mensaje es considerada como una herramienta que integra a los miembros de un establecimiento.

Como parte crucial de una comunicación efectiva está la escucha activa. Según Bellver (2018) presenta una definición sólida acerca de la escucha activa, asegura que es la capacidad de saber escuchar con una atención y participación de alto grado en el momento de la comunicación.

Puede ser considerada como una herramienta para la comunicación asertiva, con cimientos en la empatía y aceptación, de mucha utilidad no solo para percibir los sentimientos y razones del resto, sino también para promover la habilidad de expresar de manera correcta y efectiva nuestras emociones o argumentos.

[...] La escucha activa es una escucha inteligente. El origen básico es primero intentar comprender para después ser entendido. Aprender a escuchar, nos beneficia y facilita el éxito en nuestro entorno personal y profesional. Con esa potencia se desarrollará relaciones más consolidadas u comprenderemos mejor la realidad profesional (Fernández, 2015, p. 8).

Entonces, decimos que la escucha activa es una técnica contribuyente a la comunicación, fundamental agilizar la comprensión de un mensaje que se desea transmitir, aprendiendo a escuchar para ser escuchados.

A continuación, se ahondará más sobre la segunda variable de estudio denominada desempeño laboral citando a los siguientes autores:

Al respecto, Chiavenato (2002) afirma que el desempeño laboral es la eficacia que otorga el colaborador que labora a internas de la organización, la cual es indispensable el funcionando y desenvolvimiento del individuo con una gran actuación en sus tareas que conlleva a su satisfacción laboral propia y de la misma empresa.

Con un concepto más actualizado, Gonzales (2017) en su libro aborda sobre el desempeño laboral y afirma que éste se refiere a la forma en como un colaborador realiza sus actividades ligadas a la institución; haciendo uso de competencias habilidades y capacidades, poniendo en evidencia el grado de cumplimiento de las estipulaciones correspondientes al puesto (p. 236). Entonces, el desempeño en el trabajo es determinante en el cumplimiento de las metas del colaborador al interior de la institución en un plazo determinado.

En tal sentido, se comprende que el desempeño es el grado de efectividad y calidad del trabajo de produce un colaborador para con la organización, la cual es esencial para la vigencia de la misma en el mercado.

De la Cruz y Huamán (2016) afirman que:

[...] El desempeño determina cual es el rendimiento laboral, o sea, dispone la idoneidad de un individuo, sus habilidades y comportamientos para realizar, elaborar, producir, concretar y generar actividades en un tiempo menor, con menos esfuerzo y mayor calidad, estando enfocado a la evaluación, que dará como fruto su desenvolvimiento (p. 50).

De tal manera, el desempeño laboral se mide entorno a los logros o resultados obtenidos y el logro satisfactorio de los objetivos tanto organizacionales como individuales. Los colaboradores que tengan la capacidad de producir en un tiempo mínimo y con el uso minucioso de los recursos están en un nivel alto en cuanto a su desempeño.

Los expertos en comportamiento organizacional, en especial por el análisis del desempeño laboral, pueden adicionar una definición más breve y contundente. Fogaça, Barbosa, Campos, Pereira, y Coelho (2018) en su artículo deducen que “The work

performance is absolutely all the behaviors that the employees execute while doing their activities related to their job. [...]" (párr. 2). [El desempeño en el trabajo viene a ser todos los comportamientos y habilidades que los colaboradores realizan mientras realizan sus actividades relacionadas con la institución].

Mientras que Suandi, Ismi y Othman (2014) en su estudio menciona que "Performance is the final aim at any effort carried out either individually, [...]" (p. 1). [El desempeño es el objetivo final de cualquier esfuerzo que se realice individualmente].

Para empaparnos más sobre desempeño laboral, se tomó en cuenta diversas teorías que muestran los componentes fundamentales de esta variable:

Conocimiento del trabajo, en su artículo, Pradhan y Jena (2017) aseveró que el desempeño en las actividades requiere más capacidad cognitiva y se facilita principalmente a través del conocimiento del trabajo, uno de ellos es el conocimiento o principios técnicos requeridos para asegurar el desempeño del trabajo y tener la capacidad de gestionar múltiples tareas.

De igual manera, en su plataforma Lloyd (2015) postea que el conocimiento, la experiencia y las habilidades de los colaboradores son esenciales para el éxito en el trabajo y amerita una atención específica en el proceso secuencial de evaluación del desempeño.

Calidad de trabajo, en el informe de Findlay, Lindsay, McQuarrie, Bennie, Corcoran y Van Der Meer (2017) se menciona que la calidad de trabajo abarca una infinidad de factores como trabajos intrínsecos entre ellos el nivel de habilidades, uso de habilidades, autonomía, control, ritmo de trabajo y variedad de tareas, así mismo los factores del entorno laboral como los componentes físicos, sociales y emocionales del trabajo y por último los factores más orientados al desarrollo como la capacitación y oportunidades para la progresión profesional.

La calidad de trabajo realizado no es más que la eficiencia y eficacia que se muestra en las labores encomendadas y los resultados que se presentan.

La eficiencia, según Ganga, Cassinelli, Piñones y Quiroz (2014) está vinculada a la relación entre el nivel de los resultados obtenidos y la óptima utilización de los recursos dispuestos para operar. Es así, que la eficiencia resulta ser el uso minucioso y consciente de los recursos dispuestos frente a las actividades encomendadas.

Ahora bien, la eficacia como lo menciona Ganga et al. (2014) es principalmente el grado de cumplimiento de los objetivos y la obtención de resultados ventajosos, sin considerar la cantidad de recursos que se sometan para alcanzarlos. Es decir, la eficacia va directamente ligada al cumplimiento o alcance de objetivos y metas, sin embargo, no se prioriza la utilización racional de los recursos.

La iniciativa, es un componente crucial si hablamos de desempeño, es quizás una capacidad que promueve la superación de una persona. Para conceptualizar el autor Rawligns sostiene al respecto:

La iniciativa es la capacidad de ser ingenioso y trabajar sin recibir indicaciones u órdenes que hacer. Se requiere resiliencia y determinación, las personas que muestran iniciativa demuestran que pueden pensar por sí mismas y actuar cuando sea necesario, o sea usar la cabeza y tener el impulso y convicción para lograrlo (2016, párr. 1).

Entonces se sustrae que la iniciativa es una habilidad que se centra en la seguridad y disposición de brindar aportes positivos en diversas situaciones.

En efecto, para De la Cruz (2014) la iniciativa va más allá de simplemente pensar en lo que se debería realizar a futuro, la determinación y predisposición de accionar de manera proactiva. En definitiva, esta supone que dejemos fluir y que las cosas sucedan con naturalidad.

Se puede asimilar que un colaborador que posea iniciativa siempre beneficiará óptimamente en las actividades y funciones de la organización, ya que estará predispuesto para enfrentar algún problema o brindar un alcance que apoye el buen funcionamiento de la organización.

Para sumar a la investigación, en un escrito de Frese y Fay (2001, como se citó en Jabaley, 2017) se mencionó a la iniciativa como “The work behavior that is determined by having a self-stable approach, with a proactive character and by having perseverance in going forward despite the difficulties in the pursuit of achievement of objectives” (párr. 5). [El comportamiento laboral que se caracteriza por tener un carácter autoestable, con enfoque proactivo y por poseer persistencia en superar las dificultades que surgen en la búsqueda de alcanzar un objetivo].

Por el contrario, Fernández asevera que:

Se define como la acción de estar por delante de los demás en hablar o accionar. En un entorno tan competitivo como en el que nos desenvolvemos, tener iniciativa es fundamental, puesto que se valora mucho. Lo cual no requiere ser el primero en todo, nos conformaremos con tener buena predisposición para trabajar (2015, p. 4).

Se refiere a la iniciativa como una fuente esencial en las competencias laborales, que, a su vez, genera astucia y agilidad en los colaboradores frente a los procesos empresariales.

El compromiso institucional u organizacional, es el grado de identificación que presenta el colaborador para con la empresa o entidad.

En su artículo, Llobet y Fitó (2013) puntualizaron que el compromiso institucional es un vínculo emocional con la organización, parte de la mentalidad y se convierte en una fuerza que enlaza y conecta al individuo con una dirección o entidad organizacional en relación con uno o múltiples objetivos. El compromiso institucional se puede dividir en tres dimensiones básicas:

- a) Compromiso de continuidad
- b) Compromiso afectivo
- c) Compromiso normativo

Para Suma y Lesha (2013) la definición es la siguiente; el compromiso inst. es la fuerza relativa que forja el individuo por el afecto de costumbre, identificación y participación en una organización.

Por otra parte, la evaluación del desempeño es un instrumento que cotidianamente viene siendo utilizado para corroborar el grado de consumación de los objetivos individuales.

[...] proceso periódico y sistemático que permite estimar de manera cuantitativa y cualitativa el nivel de eficacia y eficiencia de los colaboradores. El objetivo principal es determinar si los colaboradores están realizando óptimamente su labor. Se puede lograr aportar información para beneficiar en cuanto a la necesidad de mejorar en el colaborador su grado de conocimientos y habilidades (Coexphal, 2012, como se citó en Morgan, 2015, p. 4).

Además, Morgan en su artículo indica que la evaluación del desempeño se aferra a cuatro dimensiones concisas:

1. Conocimiento del trabajo
2. Calidad de trabajo
3. Iniciativa

#### 4. Compromiso institucional

En definitiva, este sistema facilita la medición integral, sistémica y objetiva del rendimiento o logro de resultados y lo conductual en el ámbito laboral.

Para fortalecer la comprensión, Castro (2014) menciona en su escrito que para realizar una correcta evaluación y valoración se deben tener presente el cumplimiento de las tareas de acuerdo con lo establecido en la descripción del puesto o cargo asignado, la actitud frente al trabajo, la consecución o alcance de metas y objetivos y la proyección de las metas y objetivos (p. 36).

Gonzales (2017) precisa al respecto que es un medio que permite la obtención de la visualización sistemática sobre el desenvolvimiento del colaborador frente al cargo para enardecer y estimar su actuar, de manera que se logre una mejora consecuente en los resultados del talento humano (p. 238).

### **III. MÉTODOLÓGÍA**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1. Tipo**

El estudio es de tipo aplicada, pues se utilizaron los conocimientos y los resultados de éste, beneficiando de manera severa, organizada y sistemática de conocer a profundidad la realidad.

Como Tamayo (2003) menciona, “La investigación de tipo aplicada necesita de sus revelaciones, alcances aportes para cimientos teóricos. Busca enfrentar las teorías con lo real” (p. 43).

Según su propósito, es de carácter aplicativo, pues, todo trabajo de administración tiene como finalidad servir de base y material de contribución para la solución o mejora de problemas y deficiencias que aquejen a la empresa en cuestión.

##### **3.1.2. Enfoque**

El enfoque dispuesto es el cuantitativo, puesto que es probatorio, continuo y estadístico. Además, se apoya de la técnica encuesta y de la elaboración de un cuestionario, donde se midieron estadísticamente las variables de estudio, recolectando datos para así procesarlos.

En su estudio, Fajardo (2017) menciona que este se aferra en el método hipotético – deductivo, es decir, se formulan teorías y cuestionamientos a principios de la investigación, donde posteriormente se establecen hipótesis, para luego medir las variables en un tiempo único, analizándolas y llegando a una conclusión.

Este enfoque emplea una serie de recursos para decidir y señalar entre una variedad de alternativas, haciendo uso de magnitudes numerales que pueden ser sometidas por medio de herramientas estadísticas.

##### **3.1.3. Nivel de la investigación.**

El estudio es de nivel correlacional o relacional. “La investigación relacional se desarrolla a fin de conocer el grado de correspondencia entre las variables. En los estudios con particularidad correlacional a principios se miden cada una de estas, para ulteriormente cuantificarlas. Analizan y constituyen las vinculaciones” (Hernández et al., 2014, p. 81).

En efecto, este escrito es de nivel correlativo, porque se enfoca en averiguar la relación que existe entre las variables de estudio.

En el siguiente esquema se muestra el diagrama del diseño de investigación dispuesto:

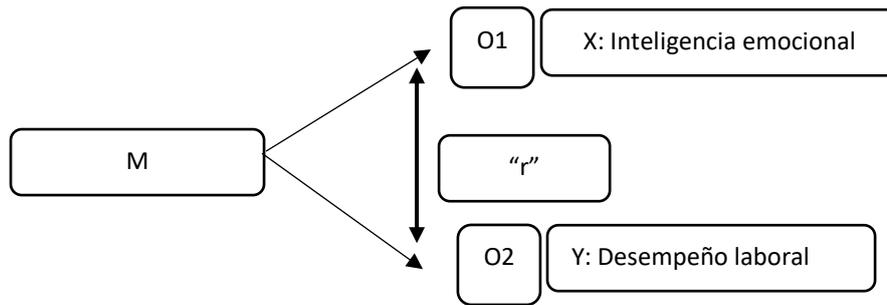


Figura 2. Diagrama de nivel descriptivo correlacional.

**M:** Muestra estudiada

**X:** Inteligencia emocional

**Y:** Desempeño laboral

**O1:** Evaluación de la inteligencia emocional

**O2:** Evaluación del desempeño laboral.

**r:** “r” Posible relación entre ambas variables.

#### 3.1.4. Diseño de la investigación.

El trabajo presentó un diseño no experimental, tal como lo exponen en su libro, Hernández, Fernández y Baptista (2014) resaltan que es una investigación en la que no se recurre a la manipulación intencionada de las variables, más bien, solo se contemplan los fenómenos en su estado natural para su pronto análisis.

En adición, Hernández, Rodríguez, Placencia, Indacochea, Quimis y Moreno (2018) en su estudio afirman que “Este tipo de diseño no se recurre a la manipulación deliberadamente de ninguna de las variables, o sea, el estudio de los fenómenos es tal como se desenvuelven en su aspecto natural, analizando o describiendo las variables y su relación existente, [...]” (p. 88).

Hernández et al. (2018) acota que “El diseño no experimental puede caracterizarse por su dimensión temporal, es decir, las ocasiones que en el periodo se recaudarán los datos en transeccionales o también llamados transversales y longitudinales” (p. 88).

Por ello, se asume que el presente escrito es precisamente de diseño no experimental, puesto que no se modificaron o adulteraron las variables que presentó el dossier, además es de carácter transversal porque al ser observacional se analizan las variables en un intervalo de tiempo único. “Los diseños transaccionales se ejecutan cuando el método o técnicas a

poner en práctica, se aplican en un tiempo único y una sola vez” (Hernández et al., 2018, p. 88).

## **3.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN**

### **3.2.1. Inteligencia emocional**

#### **Definición conceptual:**

Ramírez (2019) sostiene que la inteligencia emocional es la capacidad que poseemos nosotras las personas para regular y reconocer nuestros sentimientos y emociones, además nos impulsa a nutrir y sostener el autocontrol, la asertividad, la empatía y las positivas interacciones sociales.

#### **Definición operacional:**

Cada dimensión presenta una serie de indicadores, los cuales son objeto de medición por medio de la encuesta, se recurrió al instrumento “cuestionario” en base a la escala de Likert, con el fin de obtener información relevante para el estudio. Finalmente, con los datos ya recaudados se procedió al vaciado y análisis por medio del SPSS para definir la relación entre ambas variables de estudio.

### **3.2.2. Desempeño laboral**

#### **Definición conceptual:**

Gonzales (2017) afirma que éste se refiere a la forma en como un colaborador realiza sus actividades ligadas a la institución; haciendo uso de competencias habilidades y capacidades, poniendo en evidencia el grado de cumplimiento de las estipulaciones correspondientes al puesto. (p. 236).

#### **Definición operacional:**

Cada dimensión presenta sus indicadores respectivos, los cuales son material de medición en apoyo de la técnica censal, se recurrió al instrumento “cuestionario” en base a la escala de Likert, con la finalidad de obtener información relevante y significativa para el estudio. Finalmente se procedió al vaciado y análisis en apoyo del SPSS para así definir la relación entre las variables de estudio.

### **3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO**

#### **3.3.1. Población.**

Bernal (2006, como se citó en Fajardo, 2017) mencionó que la población representa el conjunto de unidades o elementos esenciales que constituyen el cuerpo de la investigación y el material de medición.

Para adicionar, la población resulta ser “el cúmulo de elementos, como individuos, acontecimientos u objetos, que se gradúan a criterios más específicos, de manera que procuremos generalizar los productos finales de la investigación. También a este grupo se le denota como universo o población objetivo” (Kerlinger y Lee, 2002, como se citó en Fajardo, 2017, p. 42).

La población estuvo constituida por 52 colaboradores, entre ellos 5 con el cargo de supervisores, 22 colaboradores del área de producción, 15 operarios logísticos y un global de 10 colaboradores enfocados en la atención al cliente de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L.

#### **3.3.2. Criterios de selección.**

##### ***“Colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L.”***

##### ***Criterios de inclusión***

Gomez, Villasis & Miranda (2016) sostienen que los criterios de inclusión “[...]son absolutamente todos los atributos específicos que tiene un objeto o sujeto de estudio para ser parte de la investigación. [...]” (p. 204).

- Supervisores del área
- Operarios de la planta de producción
- Operarios Logísticos
- Personal del área de atención al cliente
- Personal de ambos géneros
- Sin límite de edad

##### ***Criterios de Exclusión***

Gomez, Villasis & Miranda (2016) definen que “[...] se alude a las peculiaridades que exteriorizan los individuos y que pueden variar o reformar los resultados que en efecto los hacen sin duda no aptos. [...]” (p. 204).

- Personal administrativo
- Alta gerencia o directorio
- Personal de servicios (limpieza y cocina)

Tabla 1

*Características de la muestra*

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	45	87%
Femenino	7	13%
<b>Total</b>	52	<b>100%</b>

### 3.3.3. Muestra.

La muestra de la presente investigación es censal, ya que se tomó al 100% de colaboradores.

De manera semejante, en un estudio de Ramírez (1997, como se citó en Romaní, 2018) donde se indica que la muestra censal es representada por el total de elementos de estudio

### 3.3.4. Muestreo.

Ya que la población es diminuta se tomará a los 52 colaboradores que laboran en el área de procesos y producción de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., siendo así una muestra a la cual se le designa el nombre de muestreo censal. En ese sentido, Zarcovich (2005) manifiesta que los datos se reúnen en una muestra que simboliza el absoluto del universo, cuando la población que comprende el estudio es pequeña y finita. A lo que el autor Tamayo le da el nombre de muestra censal.

### 3.3.5. Unidad de análisis.

Se refiere a los elementos que son material para la recopilación de información conveniente, que permiten el desarrollo óptimo de la investigación.

Se consideró como unidad de análisis a los colaboradores que intervengan únicamente en las áreas más sustanciales para el crecimiento y desarrollo de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L.

### 3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

#### 3.4.1. Técnica

Según Hernández et al. (2014) las técnicas de recaudación de los datos suelen ser varios. Para los trabajos cuantitativos están los: registros de datos estadísticos, pruebas estandarizadas, cuestionarios cerrados, etc.

En esta tesis se recurrió a la encuesta que permitió recaudar o recoger los datos relevantes directamente del lugar de los acontecimientos. Se aplicó esta técnica a los dos fenómenos del estudio: V1: Inteligencia emocional y a la V2: Desempeño laboral.

En este estudio, para el tipo de preguntas se aplicará la escala de Likert, el cual, “[...]. Se recurre para medir las actitudes y consiste en un conglomerado de ítems establecido en forma de juicios o afirmaciones [...]” (Ortiz, 2004, p. 57).

Tabla 2

*Técnica e instrumento de recolección de datos*

Variable	Técnica	Instrumento
Inteligencia emocional	Encuesta	Cuestionario
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario

#### 3.4.2. Instrumento

El cuestionario consta de 75 ítems (V1: Inteligencia emocional: 7 dimensiones y 16 indicadores; V2: Desempeño laboral: dimensiones 4 y 12 indicadores) en base a su estructura se desarrolló la escala de Likert para la medición correspondiente.

#### **Validez.**

Para Hernández et al. (2014) la validez se entiende como el rango en que un instrumento puede medir la variable de estudio

Para validar un instrumento existen ciertos criterios:

**a. Validez de contenido**

Según Ospino (2004) la validez de contenido se enfoca en los factores intrínsecos del instrumento, que exista congruencia y armonía en el cuerpo del cuestionario, así como en toda su estructura, idearse minuciosamente para obtener un resultado óptimo.

**b. Validez de criterio**

En su libro, Hernández et al. (2014) resalta que en este punto la validez que se determina al relacionar las calificaciones resultantes de ejecutar el instrumento con las calificaciones conseguidas de otro juicio externo que intenta medir exactamente lo mismo.

**c. Validez de constructo**

Según Hernández et al. (2004) la validez de constructo tiene que explicar cómo es que las mediciones de la variable o concepto están vinculadas de forma congruente y pertinente con las mediciones de otras nociones correlacionadas teóricamente.

El instrumento para la medición de ambas variables fue validado exclusivamente por peritos con dominio en el tema investigado. Son tres los expertos que validaron el contenido del instrumento de medición para su aplicación, dedicados al oficio de docentes en la Universidad César Vallejo.

Se realizó el cálculo respectivo del coeficiente de validación, donde cada valor asignado por especialista, fue colocado pertinentemente, teniendo en cuenta los criterios correspondientes al formato. Concluido el vaciado de cada valor proporcionado, se sumaron los tres puntajes por cada criterio, obteniendo la suma total para después dividirla entre el total de puntajes dispuestos.

Tabla 3

*Validación por juicio de expertos: variable inteligencia emocional*

Variable 1. Inteligencia Emocional				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	85%	82%	80%	247%
Objetividad	85%	82%	80%	247%
Pertinencia	85%	82%	79%	246%
Actualidad	85%	82%	89%	256%
Organización	85%	82%	80%	247%
Suficiencia	85%	82%	82%	249%
Intencionalidad	85%	82%	80%	247%
Consistencia	85%	82%	80%	247%
Coherencia	85%	82%	87%	254%
Metodología	85%	82%	87%	254%
<b>TOTAL</b>				2494%
<b>CV</b>				83%

La validez promedio para el instrumento correspondiente a la variable 1 que vendría a ser inteligencia emocional es de un 83%, lo cual indica que su validez está dentro del (81% - 100%) rango que es considerado como excelente.

Tabla 4

*Validación por juicio de expertos: variable desempeño laboral*

Variable 2. Desempeño Laboral				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	85%	88%	84%	257%
Objetividad	85%	88%	87%	260%
Pertinencia	85%	88%	80%	253%
Actualidad	85%	88%	80%	253%
Organización	85%	88%	80%	253%
Suficiencia	85%	88%	80%	253%
Intencionalidad	85%	88%	80%	253%
Consistencia	85%	88%	85%	258%
Coherencia	85%	88%	80%	253%
Metodología	85%	88%	80%	253%
<b>TOTAL</b>				2546%
<b>CV</b>				85%

La validez promedio para el instrumento correspondiente a la variable 2 que vendría a ser desempeño laboral es de un 85%, lo cual indica que su validez está dentro del (81% - 100%) rango que es considerado como excelente.

Asimismo, en el siguiente cuadro se muestra el grado y el nombre completo de cada docente partícipe de la validación de los instrumentos.

Tabla 5  
*Datos de los expertos*

Grado y Nombre	
<b>EXPERTO N° 1</b>	Dr. Briceño Doria Gonzalo Alonso
<b>EXPERTO N° 2</b>	Mg. Pérez Huamán Julio Roberto
<b>EXPERTO N° 3</b>	Mg. Aramburú Geng Carlos Abraham

### **Confiabilidad.**

Para definir, Hernández et al. (2014) aseveró que la confiabilidad viene a ser el rango o grado en el que un instrumento de medición muestra resultados congruentes y apropiados.

Ejecutando la encuesta a los 52 colaboradores se logró constatar la confiabilidad del instrumento, recurriendo a la confiabilidad de los dos instrumentos dispuestos por medio del análisis de confiabilidad de manera independiente en apoyo del Alfa de Cronbach.

Tabla 6  
*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
C. A. Cronbach > 0.9	Excelente
C. A. Cronbach > 0.8	Bueno
C. A. Cronbach > 0.7	Aceptable
C. A. Cronbach > 0.6	Cuestionable
C. A. Cronbach > 0.5	Pobre
C. A. Cronbach < 0.5	Inaceptable

Fuente: Adaptado por Hernández et al. (2014).

### Alfa de Cronbach general

Tabla 7  
*Resultado de análisis de fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	75

Se obtuvo el valor 0.973, lo que indica que los cuestionarios son excelentes y aplicables.

### Alfa de Cronbach de la variable Inteligencia Emocional

Tabla 8  
*Resultado de análisis de fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	45

Se obtuvo un valor 0.934, que en términos de confiabilidad representa la excelencia para el instrumento de medición y su aplicación.

### Alfa de Cronbach de la variable Desempeño Laboral

Tabla 9  
*Resultado de análisis de fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	30

En cuanto al instrumento de medición para la variable desempeño laboral, con ayuda del Alfa de Cronbach se tuvo como resultado el valor de 0.968, lo que corresponde al nivel de confiabilidad superior. Este instrumento considerado como excelente y puede ser aplicado para el desarrollo de la investigación.

## 3.5. PROCEDIMIENTO

Para desarrollar la presente tesis la información se recopiló mediante el cuestionario realizado, luego estos resultados se tabularon en el software Excel, para que finalmente con

la ayuda del programa SPSS Statistics se relacionen las variables, y así poder medir su relación, y visualizarla gráficamente.

### **3.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS**

#### **3.6.1. Análisis descriptivo**

Para el desarrollo de la presente investigación, fue necesaria la participación del programa Excel para la tabulación de los datos obtenidos, así como también el manejo y disposición del programa computacional IBM SPSS Statistics 25 como herramienta de apoyo para el empleo de los estadísticos de fiabilidad y de la distribución de las frecuencias, para posteriormente finalizar con el proceso inferencial identificando la correlación entre ambas variables de estudio con sus respectivas interpretaciones.

Según el estudio realizado por García Mancilla y Matus Parra (2011, como se citó en Del Pozo, 2019) mencionan que “La estadística descriptiva se define como el estudio que comprende la adquisición, organización, exhibición y descripción de la información numeral” (p. 63).

#### **3.6.2. Análisis inferencial.**

En búsqueda de un desarrollo consistente del estudio, se hizo uso de la estadística inferencial, la cual permitió contrastar la hipótesis en apoyo del coeficiente de correlación Rho de Spearman. “La estadística de inferencia no es más que una herramienta que permite la obtención de generalizaciones o también el tomar decisiones entorno a una información parcial o proporcionada obtenida a través de técnicas en líneas descriptivas” (García y Matus, 2011, p. 29).

De acuerdo con la prueba de normalidad se derivó el estadístico de correlación que se empleó en el estudio. La técnica de análisis fue el no paramétrico Rho Spearman puesto que se desarrolló con una medición ordinal para contrastar la hipótesis y la correlación.

### **3.7. ASPECTOS ÉTICOS**

Esta tesis se elaboró respetando conscientemente los parámetros planteados por la Universidad César Vallejo. De igual forma, se tomó en cuenta responsablemente las normas APA de redacción.

Por otro lado, se contó con la concesión y autorización de la empresa Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L. para la puesta en marcha de la encuesta a los colaboradores del

interior de la planta. Además, la encuesta se llevó a cabo con la participación voluntaria de los colaboradores relevantes para la investigación de manera discreta, manteniendo en anonimato sus identidades a fin de evitar conflictos o respuestas poco fidedignas.

## IV. RESULTADOS

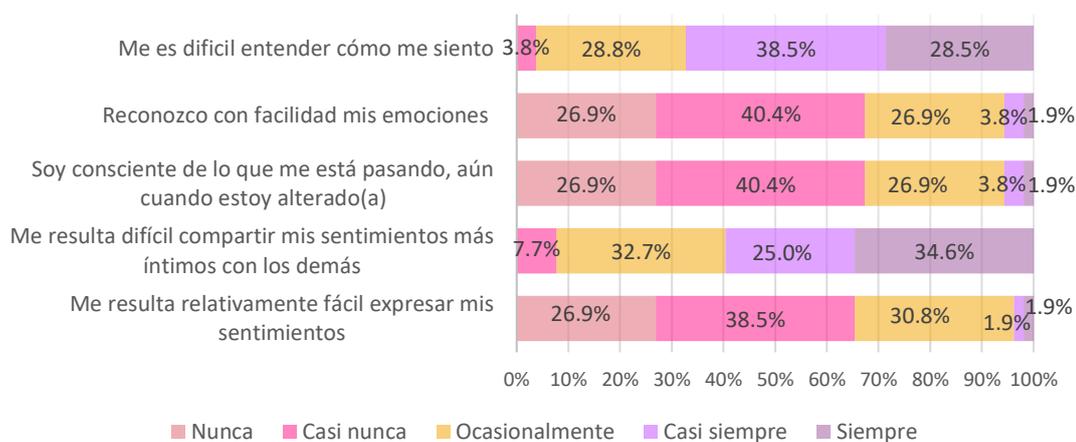
### 4.1. Estadística descriptiva

#### Estadístico descriptivo de Automotivación.

Tabla 10

*Distribución de frecuencias*

		AUTOCONOCIMIENTO									
		Item 1		Item 2		Item 3		Item 4		Item 5	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Válido	Nunca	0	0	14	26,9	14	26,9	0	0	14	26,9
	Casi nunca	2	3,8	21	40,4	21	40,4	4	7,7	20	38,5
	Ocasionalmente	15	28,8	14	26,9	14	26,9	17	32,7	16	30,8
	Casi siempre	20	38,5	2	3,8	2	3,8	13	25,0	1	1,9
	Siempre	15	28,8	1	1,9	1	1,9	18	34,6	1	1,9
Total		52	100	52	100	52	100	52	100	52	100



*Figura 3. Representación porcentual de Autoconocimiento.*

En la figura 3 vemos que los resultados alcanzados entorno a los indicadores del autoconocimiento, primer componente correspondiente a la inteligencia emocional, muestran que el 40.4% de los colaboradores encuestados de la empresa Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L. considera como alternativa de respuesta más conveniente según su sentir y experiencia de vida que casi nunca reconocen con facilidad sus emociones, de igual manera, con un porcentaje relativamente igual aseguran que casi nunca son conscientes de lo que sucede cuando están alterados. Por otro lado, un 34.6% expresa que siempre les resulta difícil compartir sus sentimientos más íntimos con el resto.

## Estadístico descriptivo de Automotivación.

Tabla 11  
Distribución de frecuencias

AUTOMOTIVACIÓN													
		Item 6		Item 7		Item 8		Item 9		Item 10		Item 11	
		<i>f</i>	%										
Válido	Nunca	11	21,2	13	25,0	10	19,2	17	32,7	17	32,7	0	0
	Casi nunca	8	15,4	5	9,6	20	38,5	16	30,8	14	26,9	8	15,4
	Ocasionalmente	20	38,5	21	40,4	12	23,1	11	21,2	11	21,2	10	19,2
	Casi siempre	10	19,2	11	21,2	7	13,5	6	11,5	8	15,4	22	42,3
	Siempre	3	5,8	2	3,8	3	5,8	2	3,8	2	3,8	12	23,1
Total		52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100

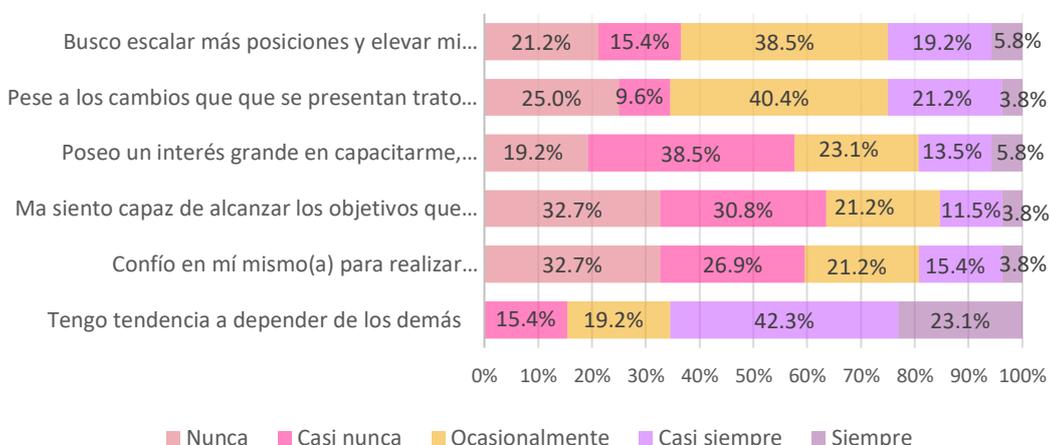


Figura 4. Representación porcentual de Automotivación.

En la figura 4 vemos que los resultados alcanzados entorno a los indicadores de la automotivación, segundo componente correspondiente a la inteligencia emocional, muestran que un 38.5% de los colaboradores que laboran en la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L. considera como alternativa de respuesta más conveniente según su sentir y experiencia de vida que casi nunca tienen un gran interés en capacitarse, desarrollarse y superarse laboralmente, asimismo, un porcentaje importante de 32.7% responde que nunca confían en ellos mismos para realizar las actividades que se les encomienda, de esta manera se comprende que un 42.3% de los encuestados casi siempre tiendan a depender de los demás y no se valgan por sí solos para ejecutar de la mejor manera sus tareas correspondientes.

## Estadístico descriptivo de Autocontrol.

Tabla 12  
Distribución de frecuencias

AUTOCONTROL											
		Item 12		Item 13		Item 14		Item 15		Item 16	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Válido	Nunca	0	0	0	0	3	5,8	2	3,8	15	28,8
	Casi nunca	7	13,5	9	17,3	4	7,7	6	11,5	16	30,8
	Ocasionalmente	15	28,8	14	26,9	13	25,0	14	26,9	10	19,2
	Casi siempre	19	36,5	16	30,8	21	40,4	20	38,5	9	17,3
	Siempre	11	21,2	13	25,0	11	21,2	10	19,2	2	3,8
Total		52	100	52	100	52	100	52	100	52	100

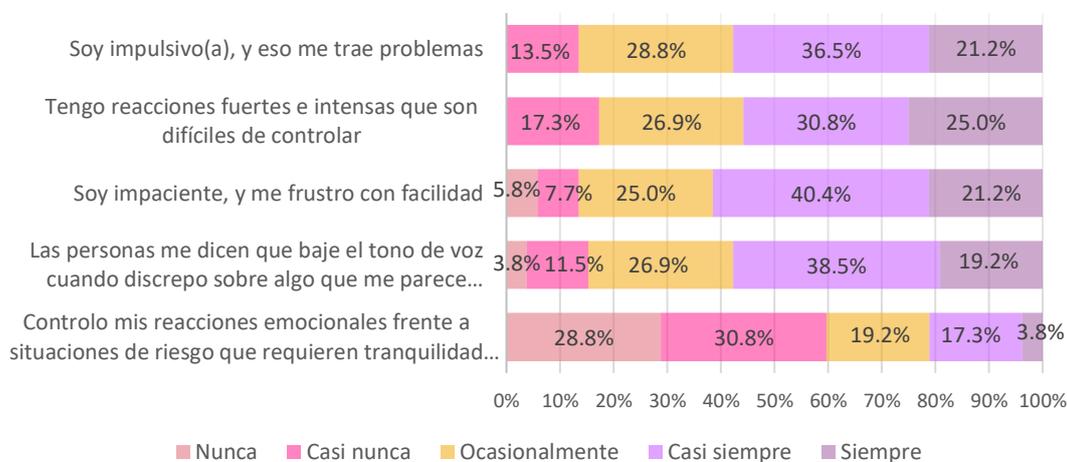


Figura 5. Representación porcentual de Autocontrol.

En la figura 5 vemos que los resultados alcanzados entorno a los indicadores del autocontrol, tercer componente correspondiente a la inteligencia emocional, muestran que el 36.5% de los colaboradores encuestados de la empresa Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L. considera como alternativa de respuesta más conveniente según su sentir y experiencia de vida que casi siempre tienen problemas por esos arranques impulsivos que no logran sobrellevar, asimismo, una cifra del 40.4% representa que casi siempre los colaboradores de esta empresa son poco tolerantes y se frustran fácilmente y finalmente algo poco satisfactorio que se rescata es que un 3.8%, siendo un porcentaje muy por debajo del resto comprueba que son muy pocos los colaboradores que controlan sus reacciones frente a situaciones tensas para lograr una atmósfera más sana y llevadera.

## Estadístico descriptivo de Resiliencia.

Tabla 13  
Distribución de frecuencias

RESILIENCIA																			
	Item 17		Item 18		Item 19		Item 20		Item 21		Item 22		Item 23		Item 24		Item 25		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
v	Nunca	14	26,9	10	19,2	12	23,1	11	21,2	13	25,0	1	1,9	14	26,9	11	21,2	12	23,1
Á	Casi nunca	18	34,6	21	40,4	16	30,8	18	34,6	17	32,7	5	9,6	18	34,6	16	30,8	15	28,8
l	Ocasionalmente	11	21,2	14	26,9	17	32,7	20	38,5	15	28,8	11	21,2	11	21,2	21	40,4	15	28,8
l	Casi siempre	8	15,4	5	9,6	5	9,6	3	5,8	5	9,6	19	36,5	8	15,4	4	7,7	8	15,4
º	Siempre	1	1,9	2	3,8	2	3,8	0	0	2	3,8	16	30,8	1	1,9	0	0	2	3,8
o	Total	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100

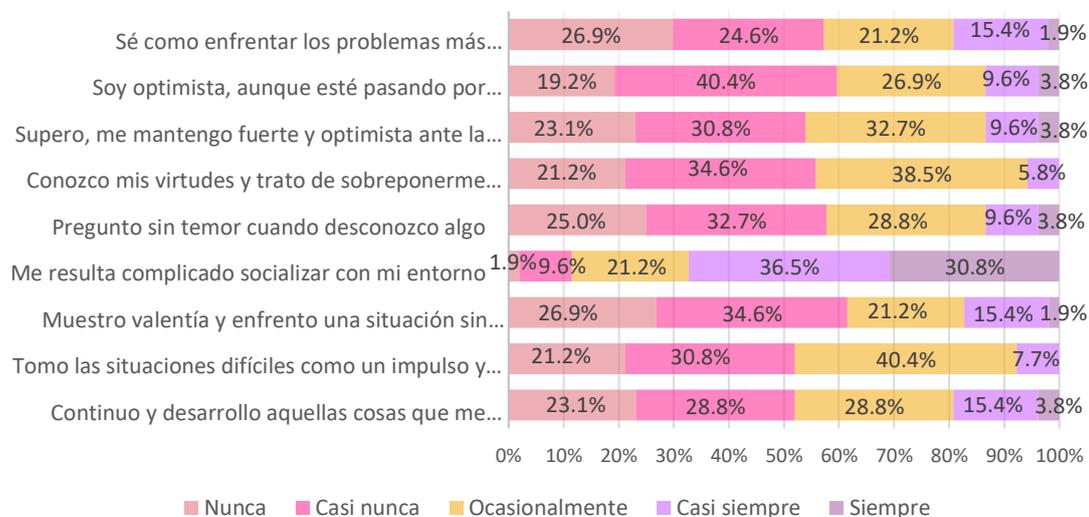


Figura 6. Representación porcentual de Resiliencia.

En la figura 6 vemos que los resultados alcanzados entorno a los indicadores de la resiliencia, cuarto componente correspondiente a la inteligencia emocional, muestran que el 30.8% de los colaboradores encuestados de la empresa Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L. considera como alternativa de respuesta más conveniente según su sentir y experiencia de vida que siempre presenta dificultades para socializar con su entorno, lo cual explica la cifra tan baja del 3.8% de colaboradores que siempre preguntan sin temor cuando tienen alguna duda o desconocen algo, además se puede inferir que un 30.8% casi nunca toma las situaciones difíciles como impulso y motivación, lo cual justifica la falta de esta capacidad para crecer como persona y sobresalir en lo laboral.

## Estadístico descriptivo de Empatía.

Tabla 14  
Distribución de frecuencias

		EMPATÍA											
		Item 26		Item 27		Item 28		Item 29		Item 30		Item 31	
		<i>f</i>	%										
Válido	Nunca	11	21,2	9	17,3	10	19,2	10	19,2	10	19,2	10	19,2
	Casi nunca	15	28,8	20	38,5	14	26,9	21	40,4	19	36,5	20	38,5
	Ocasionalmente	14	26,9	12	23,1	17	32,7	12	23,1	12	23,1	12	23,1
	Casi siempre	11	21,2	10	19,2	8	15,4	8	15,4	8	15,4	8	15,4
	Siempre	1	1,9	1	1,9	3	5,8	1	1,9	3	5,8	2	3,8
	Total	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100



Figura 7. Representación porcentual de Empatía.

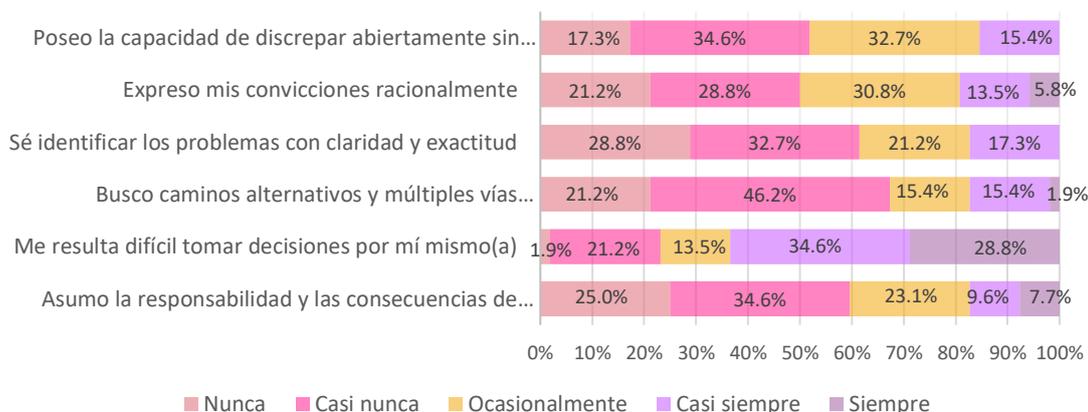
En la figura 7 vemos que los resultados alcanzados entorno a los indicadores de la empatía, quinto componente correspondiente a la inteligencia emocional, muestran que el 38.5% de los colaboradores encuestados de la empresa Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L. considera como alternativa de respuesta más conveniente según su sentir y experiencia de vida que casi nunca son sensibles a los sentimientos de los demás. Por otra parte, un 40.4% señala que casi nunca está interesado en el bienestar del otro, por lo que es entendible que un mínimo de 5.8% intente no herir los sentimientos de los demás.

## Estadístico descriptivo de Asertividad.

Tabla 15

*Distribución de frecuencias*

ASERTIVIDAD													
		Item 32		Item 33		Item 34		Item 35		Item 36		Item 37	
		<i>f</i>	%										
Válido	Nunca	9	17,3	11	21,2	15	28,8	11	21,2	1	1,9	13	25,0
	Casi nunca	18	34,6	15	28,8	17	32,7	24	46,2	11	21,2	18	34,6
	Ocasionalmente	17	32,7	16	30,8	11	21,2	8	15,4	7	13,5	12	23,1
	Casi siempre	8	15,4	7	13,5	9	17,3	8	15,4	18	34,6	5	9,6
	Siempre	0	0	3	5,8	0	0	1	1,9	15	28,8	4	7,7
Total		52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100



*Figura 8. Representación porcentual de Asertividad.*

En la figura 8 vemos que los resultados alcanzados entorno a los indicadores de la asertividad, sexto componente correspondiente a la inteligencia emocional, muestran que el 34.6% de los colaboradores encuestados de la empresa Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L. considera como alternativa de respuesta más conveniente según su sentir y experiencia de vida que casi nunca cuentan con la capacidad de discrepar abiertamente sin ofender ni dañar a los demás. Además, se puede notar que un porcentaje considerable de 46.2% expresa que casi nunca buscan caminos alternativos y múltiples vías para obtener mayores resultados viables, y por último un punto relevante que se logra observar es que solo un 1.9% de los colaboradores que laboran en esta empresa señalan que nunca les resulta difícil tomar decisiones por ellos mismos.

## Estadístico descriptivo de Comunicación efectiva.

Tabla 16  
Distribución de frecuencias

		COMUNICACIÓN EFECTIVA															
		Item 38		Item 39		Item 40		Item 41		Item 42		Item 43		Item 44		Item 45	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Válido	Nunca	10	19,2	9	17,3	10	19,2	10	19,2	4	7,7	16	30,8	18	34,6	9	17,3
	Casi nunca	15	28,8	18	34,6	15	28,8	19	36,5	12	23,1	14	26,9	9	17,3	15	28,8
	Ocasionalmente	16	30,8	15	28,8	17	32,7	14	26,9	12	23,1	17	32,7	18	34,6	15	28,8
	Casi siempre	10	19,2	6	11,5	6	11,5	8	15,4	14	26,9	5	9,6	4	7,7	11	21,2
	Siempre	1	1,9	4	7,7	4	7,7	1	1,9	10	19,2	0	0	3	5,8	2	3,8
	Total	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100

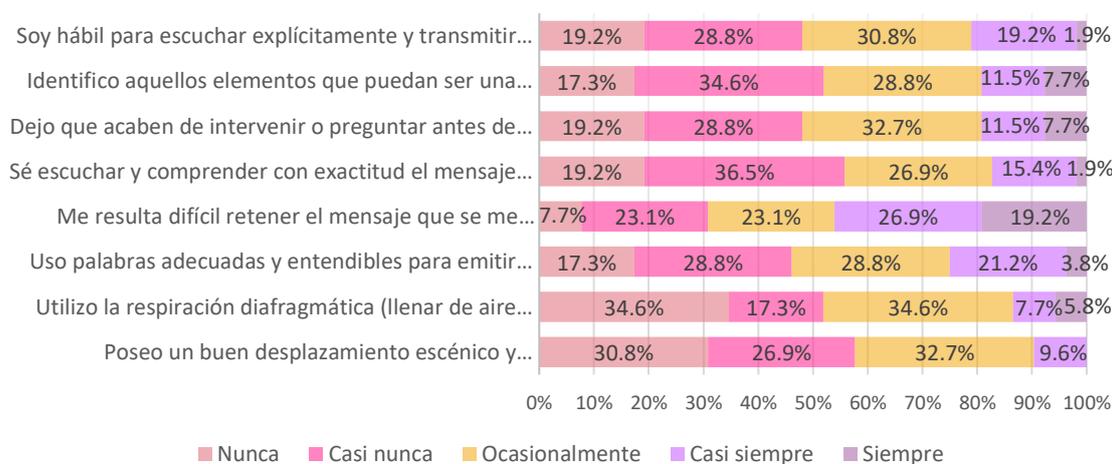


Figura 9. Representación porcentual de Comunicación efectiva.

En la figura 9 vemos que los resultados alcanzados entorno a los indicadores de la comunicación efectiva, séptimo y último componente tocado en esta investigación correspondiente a la inteligencia emocional, muestran que el 36.5% de los colaboradores encuestados de la empresa Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L. considera como alternativa de respuesta más conveniente según su sentir y experiencia de vida que casi nunca sabe escuchar y comprender con exactitud el mensaje que se transmite, por otro lado, solamente un 3.8% afirma que siempre usa palabras adecuadas y entendibles para emitir el mensaje y para finalizar el análisis del gráfico perteneciente a la comunicación efectiva, se puede notar que un 30.8% posee un buen desplazamiento escénico y movimiento corporal que refleja la convicción y seguridad que tienen al comunicarse con los demás.

## Estadístico descriptivo de Conocimiento del trabajo.

Tabla 17  
Distribución de frecuencias

CONOCIMIENTO DEL TRABAJO																			
		Item 1		Item 2		Item 3		Item 4		Item 5		Item 6		Item 7		Item 8		Item 9	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
v	Nunca	17	32,7	13	25,0	10	19,2	13	25,0	17	32,7	13	25,0	23	44,2	24	46,2	7	13,5
Á	Casi nunca	17	32,7	18	34,6	21	40,4	19	36,5	18	34,6	18	34,6	15	28,8	14	26,9	15	28,8
l	Ocasionalmente	14	26,9	13	25,0	11	21,2	13	25,0	12	23,1	12	23,1	10	19,2	9	17,3	26	50,0
l	Casi siempre	3	5,8	5	9,6	7	13,5	6	11,5	5	9,6	9	17,3	4	7,7	2	3,8	1	1,9
D	Siempre	1	1,9	3	5,8	3	5,8	1	1,9	0	0	0	0	0	0	3	5,8	3	5,8
o	Total	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100



Figura 10. Representación porcentual de Conocimiento del trabajo.

En la figura 10 vemos que los resultados alcanzados entorno a los indicadores del conocimiento del trabajo, primer componente correspondiente al desempeño laboral, muestran que solo el 1.9% de los colaboradores encuestados de la empresa Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L. señala como alternativa de respuesta más conveniente según su comportamiento frente al ámbito laboral que siempre invierten su tiempo libre en ampliar sus competencias, lo cual lleva a que un porcentaje bastante considerable de 40.2% casi nunca demuestre ser un colaborador con lógica y analítica. Por otro lado, el 46.2% de los colaboradores que laboran en la organización casi la mitad de los que la conforman expresan que nunca han sido reconocidos por su buen desenvolvimiento y rendimiento en la institución, eso nos demuestra que son pocos los colaboradores que realizan un trabajo excepcional y que a cambio reciben reconocimientos.

## Estadístico descriptivo de Calidad de trabajo.

Tabla 18  
Distribución de frecuencias

		CALIDAD DE TRABAJO													
		Item 10		Item 11		Item 12		Item 13		Item 14		Item 15		Item 16	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Válido	Nunca	10	19,2	7	13,5	7	13,5	9	17,3	12	23,1	13	25,0	9	17,3
	Casi nunca	21	40,4	22	42,3	12	23,1	20	38,5	19	36,5	16	30,8	18	34,6
	Ocasionalmente	15	28,8	16	30,8	17	32,7	13	25,0	12	23,1	16	30,8	17	32,7
	Casi siempre	6	11,5	3	5,8	15	28,8	6	11,5	5	9,6	3	5,8	4	7,7
	Siempre	1	1,9	4	7,7	1	1,9	4	7,7	4	7,7	4	7,7	4	7,7
Total		52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100



Figura 11. Representación porcentual de Calidad de trabajo.

En la figura 11 vemos que los resultados alcanzados entorno a los indicadores de la calidad de trabajo, segundo componente correspondiente al desempeño laboral, muestran que solo el 40.4% de los colaboradores encuestados de la empresa Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L. marcaron como alternativa de respuesta más conveniente según su comportamiento frente al ámbito laboral que casi nunca realizan las actividades que se les asigna con exactitud y en el tiempo establecido, asimismo, un 36.5% considera que casi nunca hace uso racional de los recursos. Finalmente, se puede rescatar que el 30.8% de los colaboradores casi nunca mantiene una coordinación con el equipo de trabajo, lo que no permite una mejora en la producción.

## Estadístico descriptivo de Iniciativa.

Tabla 19  
Distribución de frecuencias

		INICIATIVA													
		Item 17		Item 18		Item 19		Item 20		Item 21		Item 22		Item 23	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Válido	Nunca	4	7,7	10	19,2	5	9,6	24	46,2	10	19,2	15	28,8	15	28,8
	Casi nunca	11	21,2	20	38,5	6	11,5	11	21,2	21	40,4	16	30,8	15	28,8
	Ocasionalmente	7	13,5	13	25,0	9	17,3	12	23,1	17	32,7	14	26,9	14	26,9
	Casi siempre	14	26,9	7	13,5	13	25,0	1	1,9	4	7,7	6	11,5	8	15,4
	Siempre	16	30,8	2	3,8	19	36,5	4	7,7	0	0	1	1,9	0	0
Total		52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100



Figura 12. Representación porcentual de Iniciativa.

En la figura 12 vemos que los resultados alcanzados entorno a los indicadores de la iniciativa, tercer componente correspondiente al desempeño laboral, señalan que solo el 30.8% de los colaboradores encuestados de la empresa Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L. marcaron como alternativa de respuesta más conveniente según su comportamiento frente al ámbito laboral que siempre prefieren un trabajo en el que se les diga casi todo lo que tienen que hacer, asimismo, un 36.5% responde que siempre se limita a cumplir las estipulaciones recibidas por su jefe. Además, cabe resaltar que un porcentaje del 1.9% muestra que son pocos los que aportan nuevas ideas para mejorar los procesos de la institución.

## Estadístico descriptivo de Compromiso institucional.

Tabla 20  
Distribución de frecuencias

COMPROMISO INSTITUCIONAL															
		Item 24		Item 25		Item 26		Item 27		Item 28		Item 29		Item 30	
		<i>f</i>	%												
Válido	Nunca	7	13,5	9	17,3	9	17,3	8	15,4	18	34,6	12	23,1	10	19,2
	Casi nunca	18	34,6	11	21,2	19	36,5	15	28,8	9	17,3	15	28,8	12	23,1
	Ocasionalmente	16	30,8	23	44,2	14	26,9	21	40,4	15	28,8	15	28,8	12	23,1
	Casi siempre	9	17,3	6	11,5	8	15,4	5	9,6	8	15,4	6	11,5	14	26,9
	Siempre	2	3,8	3	5,8	2	3,8	3	5,8	2	3,8	4	7,7	4	7,7
Total		52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100

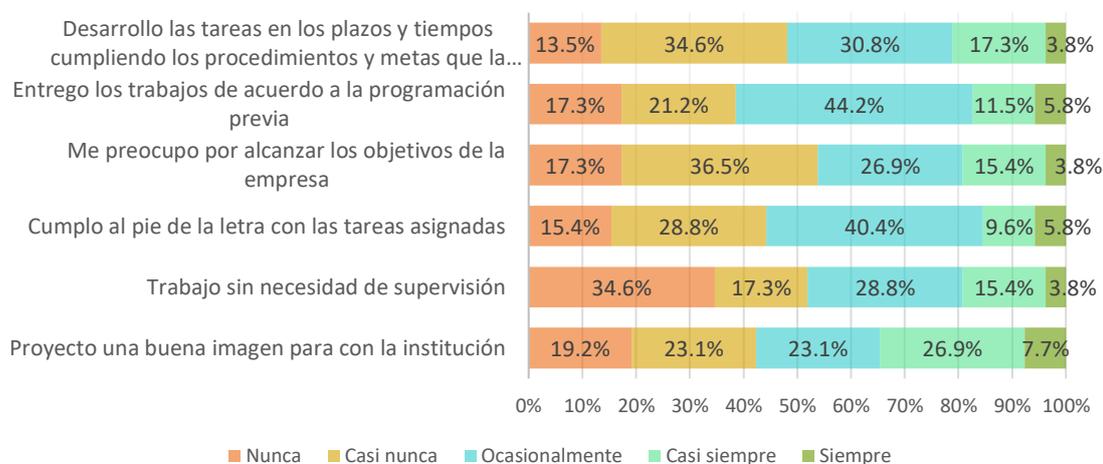


Figura 13. Representación porcentual de Compromiso institucional.

En la figura 13 vemos que los resultados alcanzados entorno a los indicadores del compromiso institucional, cuarto y último componente tocado en esta investigación correspondiente al desempeño laboral, señalan que solo el 44.2% de los colaboradores encuestados de la empresa Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L. marcaron como alternativa de respuesta más conveniente según su comportamiento frente al ámbito laboral que ocasionalmente entregan sus trabajos o tareas de acuerdo a la programación previa, asimismo, un 36.5% considera que casi nunca se preocupa por alcanzar los objetivos de la institución. Por último, resaltar que un 34.6% de los colaboradores asume que nunca trabaja sin necesidad de supervisión.

## **4.2. ESTADÍSTICO INFERENCIAL**

### **Prueba de normalidad**

La relevancia de determinar si absolutamente todos los datos recaudados y obtenidos en el proceso sostienen un comportamiento de distribución normal o si esta no la presenta son sumamente esenciales cuando se decide ejecutar la práctica estadística.

Una de las pruebas que comúnmente son utilizadas para cerciorar la normalidad de las variables es la tan conocida prueba Kolmogorov-Smirnov (K-S), tal como lo expresan textualmente los autores Dicoovsky y Pedroza (2008) quienes sostienen que el valor y utilidad de esta prueba está netamente direccionada a muestras prolongadas, es decir que superen una cantidad de 50

Para determinar qué tipo de estadística usar se recurrió a la prueba de Kolmogorov-Smirnov ya que muestra era mayor a 50, así se pudo ver la distribución de las variables. Para lo cual se mostró conveniente la utilización del programa estadístico SPSS versión 25. Según Romero (2016) precisa que: “las pruebas de normalidad de compaginación posibilitan constatar cual es el tipo de distribución que presentan nuestros datos y, por ende, que pruebas (paramétricas o no) podemos desarrollar en el contraste puramente estadístico” (p. 36).

Tabla 21

*Prueba de normalidad de inteligencia emocional y desempeño laboral*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	,149	52	,005	,948	52	,023
Desempeño Laboral	,151	52	,004	,945	52	,018

a. Corrección de significación de Lilliefors

Asimismo, el autor Romero (2016) enfatiza en su escrito que existe un punto clave para elegir una prueba de bondad y esta se centra en el tamaño de la muestra que comprende el estudio, puesto que para realizar la prueba de Shapiro-Wilks el tamaño de la muestra debe resultar siendo inferior o igual a 50, por el contrario, si la muestra es mayor a 50 correspondería ejecutar la prueba de Kolmogorov-Smirnov o popularmente conocida como K-S.

Por consiguiente, considerando que la muestra es de 52 colaboradores y esta supera los 50, se requerirá el estadístico no paramétrica Rho de Spearman.

**Estadístico no paramétrico.**

La estadística no paramétrica tiene mayor participación al momento en el que no se logra asumir que cada dato obtenido se adecue a una distribución conocida. Además, Hernández, Fernández y Baptista (2014) resaltan que una investigación de comportamiento no paramétrico acoge distribuciones no normales, o sea, distribuciones independientes, siendo analizadas por datos con características nominales u ordinales. Por lo que, este estudio se define en un análisis netamente no paramétrico, haciendo uso indispensable del Rho de Spearman para el análisis correlacional de las variables en cuestión.

Mencionado esto, se ratifica que esta tesis es de carácter no paramétrico, puesto que, las dos variables no presentan una distribución normal y por ende se utilizará el estadístico de correlación Rho de Spearman.

#### 4.2.1. Contrastación de la hipótesis

Es indispensable conocer las escalas de identificación de la posición en la que se encuentran los resultados para interpretar los valores obtenidos.

Tabla 22.

*Coefficiente de correlación por jerarquías de Rho de Spearman*

RANGO	RELACIÓN
(-0.91 a -1.00)	negativa perfecta
(-0.76 a -0.90)	negativa muy fuerte
(-0.51 a -0.75)	negativa considerable
(-0.11 a -0.50)	negativa media
(-0.01 a -0.10)	negativa débil
<b>0</b>	<b>No existe relación</b>
(+0.01 a +0.10)	positiva débil
(+0.11 a +0.50)	positiva media
(+0.51 a +0.75)	positiva considerable
(+0.76 a +0.90)	positiva muy fuerte
(+0.91 a +1.00)	positiva perfecta

**Fuente:** Adaptado por Mondragón (2014) basada en Hernández y Fernández, 1998.

#### **Prueba de hipótesis general:**

#### **Prueba de hipótesis correlacional entre inteligencia emocional y el desempeño laboral**

**H0:** No existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

**H1:** Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

### Estrategia de prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Tabla 23

*Prueba de hipótesis correlacional entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral*

Correlaciones			Inteligencia Emocional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,868**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,868**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Teniendo presente la hipótesis general dispuesta en el presente estudio, se procedió a desarrollar el análisis respectivo con el apoyo indispensable del programa IBM SPSS V25. Para lo cual el autor Mondragón (2014) en su libro manifiesta que la interpretación de los valores se puede dar de la siguiente manera: valores aledaños a + 1.0, muestran que existe un fuerte vínculo entre las puntuaciones, es decir, que en medida que uno de los rangos incrementa, el otro lo hará simultáneamente; y para valores aledaños a - 1.0 indican que existe un fuerte vínculo negativo entre las puntuaciones, o sea que, al incrementarse uno de los rangos, el otro decae, por ende, si el valor fuese un 0.0 se estaría hablando de una relación inexistente.

En la tabla 23 se contempla que el Sig. (bilateral) posee un valor correspondiente a ,000, viene a ser menor al  $p = 0.05$ . En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se da lugar a la aceptación de la hipótesis alterna, donde ésta señala que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Mencionado esto, podemos asegurar la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019, puesto que, al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,868 se puede deducir que existe una correlación positiva muy fuerte.

### Prueba de hipótesis específicas:

#### Prueba de hipótesis correlacional entre el autoconocimiento y el desempeño laboral

**H0:** No existe relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

**H1:** Existe relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

#### Estrategia de prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Tabla 24

*Prueba de hipótesis correlacional entre el autoconocimiento y el desempeño laboral*

			Correlaciones	
			Autoconocimiento	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Autoconocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,316*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	52	52
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,316*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	52	52

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

Teniendo presente la hipótesis específica dispuesta en el presente estudio, se procedió a desarrollar el análisis respectivo con el apoyo indispensable del programa IBM SPSS V25.

En la tabla 24 se contempla que el Sig. (bilateral) posee un valor correspondiente a ,022, viene a ser menor al  $p = 0.05$ . En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se da lugar a la aceptación de la hipótesis alterna, donde ésta señala que existe relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral.

Mencionado esto, podemos asegurar la relación existente entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019, puesto que, al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,316 se puede deducir que existe una correlación positiva media.

## Prueba de hipótesis correlacional entre la automotivación y el desempeño laboral

**H0:** No existe relación entre la automotivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

**H1:** Existe relación entre la automotivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

### Estrategia de prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Tabla 25

*Prueba de hipótesis correlacional entre la automotivación y el desempeño laboral*

			Correlaciones	
			Automotivación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Automotivación	Coefficiente de correlación	1,000	,680**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,680**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Teniendo presente la hipótesis específica dispuesta en el presente estudio, se procedió a desarrollar el análisis respectivo con el apoyo indispensable del programa IBM SPSS V25.

En la tabla 25 se contempla que el Sig. (bilateral) posee un valor correspondiente a ,000, viene a ser menor al  $p = 0.05$ . En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se da lugar a la aceptación de la hipótesis alterna, donde ésta señala que existe relación entre la automotivación y el desempeño laboral.

Mencionado esto, podemos asegurar la relación existente entre la automotivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019, puesto que, al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,680 se puede deducir que existe una correlación positiva considerable.

## Prueba de hipótesis correlacional entre el autocontrol y el desempeño laboral

**H0:** No existe relación entre la automotivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

**H1:** Existe relación entre la automotivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

### Estrategia de prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Tabla 26

*Prueba de hipótesis correlacional entre el autocontrol y el desempeño laboral*

Correlaciones			Autocontrol	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Autocontrol	Coefficiente de correlación	1,000	-,669**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	-,669**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Teniendo presente la hipótesis específica dispuesta en el presente estudio, se procedió a desarrollar el análisis respectivo con el apoyo indispensable del programa IBM SPSS V25.

En la tabla 26 se contempla que el Sig. (bilateral) posee un valor correspondiente a ,000, viene a ser menor al  $p = 0.05$ . En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se da lugar a la aceptación de la hipótesis alterna, donde ésta señala que existe relación entre el autocontrol y el desempeño laboral.

Mencionado esto, podemos asegurar la relación existente entre el autocontrol y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019, puesto que, al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman = -0,669 se puede deducir que existe una correlación negativa considerable.

## Prueba de hipótesis correlacional entre la resiliencia y el desempeño laboral

**H0:** No existe relación entre la resiliencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

**H1:** Existe relación entre la resiliencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

### Estrategia de prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Tabla 27

*Prueba de hipótesis correlacional entre la resiliencia y el desempeño laboral*

Correlaciones			Resiliencia	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Resiliencia	Coefficiente de correlación	1,000	,871**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,871**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Teniendo presente la hipótesis específica dispuesta en el presente estudio, se procedió a desarrollar el análisis respectivo con el apoyo indispensable del programa IBM SPSS V25.

En la tabla 27 se contempla que el Sig. (bilateral) posee un valor correspondiente a ,000, viene a ser menor al  $p = 0.05$ . En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se da lugar a la aceptación de la hipótesis alterna, donde ésta señala que existe relación entre la resiliencia y el desempeño laboral.

Mencionado esto, podemos asegurar la relación existente entre la resiliencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019, puesto que, al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,871 se puede deducir que existe una correlación positiva muy fuerte.

## Prueba de hipótesis correlacional entre la empatía y el desempeño laboral

**H0:** No existe relación entre la resiliencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

**H1:** Existe relación entre la resiliencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

### Estrategia de prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Tabla 28

*Prueba de hipótesis correlacional entre la empatía y el desempeño laboral*

Correlaciones			Empatía	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,848**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,848**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Teniendo presente la hipótesis específica dispuesta en el presente estudio, se procedió a desarrollar el análisis respectivo con el apoyo indispensable del programa IBM SPSS V25.

En la tabla 28 se contempla que el Sig. (bilateral) posee un valor correspondiente a ,000, viene a ser menor al  $p = 0.05$ . En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se da lugar a la aceptación de la hipótesis alterna, donde ésta señala que existe relación entre la empatía y el desempeño laboral.

Mencionado esto, podemos asegurar la relación existente entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019, puesto que, al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,848 se puede deducir que existe una correlación positiva muy fuerte.

## Prueba de hipótesis correlacional entre la asertividad y el desempeño laboral

**H0:** No existe relación entre la asertividad y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

**H1:** Existe relación entre la asertividad y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

### Estrategia de prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Tabla 29

*Prueba de hipótesis correlacional entre la asertividad y el desempeño laboral*

			Correlaciones	
			Asertividad	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Asertividad	Coeficiente de correlación	1,000	,856**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,856**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Teniendo presente la hipótesis específica dispuesta en el presente estudio, se procedió a desarrollar el análisis respectivo con el apoyo indispensable del programa IBM SPSS V25.

En la tabla 29 se contempla que el Sig. (bilateral) posee un valor correspondiente a ,000, viene a ser menor al  $p = 0.05$ . En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se da lugar a la aceptación de la hipótesis alterna, donde ésta señala que existe relación entre la asertividad y el desempeño laboral.

Mencionado esto, podemos asegurar la relación existente entre la asertividad y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019, puesto que, al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,856 se puede deducir que existe una correlación positiva muy fuerte.

## Prueba de hipótesis correlacional entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral

**H0:** No existe relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

**H1:** Existe relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.

### Estrategia de prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

Tabla 30 *Prueba de hipótesis correlacional entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral*

			Correlaciones	
			Comunicación Efectiva	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Efectiva	Coeficiente de correlación	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Teniendo presente la hipótesis específica dispuesta en el presente estudio, se procedió a desarrollar el análisis respectivo con el apoyo indispensable del programa IBM SPSS V25.

En la tabla 30 se contempla que el Sig. (bilateral) posee un valor correspondiente a ,000, viene a ser menor al  $p = 0.05$ . En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se da lugar a la aceptación de la hipótesis alterna, donde ésta señala que existe relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral.

Mencionado esto, podemos asegurar la relación existente entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019, puesto que, al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,803 se puede deducir que existe una correlación positiva muy fuerte.

## V. DISCUSIÓN

En esta etapa, se posibilitará el contraste de los resultados y procedimientos con los trabajos previos seleccionados que fueron debidamente citados en la parte inicial, considerando las cifras y acontecimientos más relevantes para los fines propios del estudio.

Partiendo del objetivo general, determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019, concentrando la atención en la tabla 23, se evidencia que existe una correlación positiva muy fuerte entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, considerando que  $\rho = 0,868$ . Puntualizado esto, los resultados van acordes con lo realizado por Huamán (2018) en su estudio: “La inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete – 2017” quien determinó la correlación de ambas variables ( $\rho = 0,861$ ), de igual manera Basurto y Guardiola (2015) en su tesis: “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista de norte de México ” que a través del coeficiente de Pearson un 0,614 y una significancia de 0,000, asimismo, lo encontrado en Ramírez y Zavaleta (2018) en su estudio: “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada – 2017” determinó que existe una relación directa entre las dos variables de estudio con un  $\rho = 0,8728$ . Resultados que reafirman lo obtenido en el presente estudio, infiriendo que, si se posee un mayor manejo y gestión de las emociones en cada uno de los colaboradores, fortaleciendo sus relaciones intrapersonales e interpersonales, se obtendrá una mejora notable en el desempeño laboral de los mismos, además Díaz (2014) precisa que comprender, reconocer, regular, encaminar y expresar las emociones, son actitudes propias de la inteligencia emocional, lo que permite ser más eficaz y mantener una conducta alturada frente a cualquier situación y en todo ámbito.

Según la hipótesis general, existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019, contemplando la tabla 23 se evidencia un Sig. (bilateral) de 0,000, lo que constata que existe un vínculo entre ambas variables. Resultado que coincide con lo plasmado por Cajas y Tapia (2018) en su estudio: “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del Distrito Metropolitano de Quito” y por lo encontrado en Greenidge, Devonish y Alleyne (2014) en su tesis: “La relación entre las habilidades de la inteligencia

emocional y el desempeño contextual y las conductas de trabajo contraproducentes: una prueba de los efectos de las mediciones en la satisfacción laboral” quienes concluyeron que existe una relación significativa entre ambas variables. Por el contrario, se difiere con lo obtenido por Pereira (2012) en su tesis: “Nivel de Inteligencia emocional y su influencia en el Desempeño laboral (Estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S. A, de la ciudad Quetzaltenango)”, presentando un Sig. equivalente a 0,47 con correlación positiva muy débil ( $\rho = 0,08$ ) casi nula, igualmente se discrepa con lo obtenido en Troncoso (2018), en su tesis: “La inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018”, cuyos datos expuestos denotan que no existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral ( $0,349 > 0,05$ ). ambos autores manifiestan que la inteligencia emocional no es un factor indispensable para un mejor desempeño laboral. Si bien Troncoso y Pereira se acogen a la teoría de otros autores, los componentes de la inteligencia emocional son similares a los que se presentan en este estudio. Por tal motivo, tal resultado es material de oposición, puesto que teorías como las que presenta Arrabal (2018) en su libro aseguran que esta capacidad bien desarrollada y gestionada propicia una relación saludable con nosotros mismos y con el resto, sea cual sea el ámbito.

Prosiguiendo, de las tablas 7, 8 y 9 referentes al análisis de fiabilidad del instrumento, se observa un alfa de Cronbach global de 0,973, secuencialmente valores de 0,934 y 0,968 para inteligencia emocional y desempeño laboral respectivamente. Valores que se ajustan con lo dispuesto por Hernández (2008) en tu estudio: “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de Industrias Citrícolas de Montemorelos” quien de manera independiente midió el instrumento a través del alfa de Cronbach, presentando un valor de 0.915 global, 0,959 para inteligencia emocional y 0,966 para el instrumento de desempeño laboral. Tales valores presentan en paralelo un nivel de confiabilidad de  $> 0.9$  considerado como excelente, es decir, los instrumentos que se pusieron en marcha fueron altamente confiables y aplicables, pues midieron satisfactoriamente las variables que comprende el estudio. Hernández et al. (2014) sostienen que al presentar un nivel mayor 0,9, el instrumento es considerado excelente y medirá lo que pretenda medir de manera efectiva.

Con respecto a la hipótesis específica, existe relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Luriganchos Chosica 2019, de la tabla 24 se puede extraer un Sig.  $0,022 < 0,05$  y un  $\rho =$

0,316. Hecha la acotación, dicho resultado corrobora lo expuesto por Paredes (2016), en su tesis: “Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan – 2016”, puesto que presenta un Sig.  $0,000 < 0,05$ , en la misma sintonía, el autor Tarrillo (2018) en su estudio: “Inteligencia emocional y su relación desempeño laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017” consiguió hallazgos que coinciden, con un nivel de significancia que corresponde a 0,000. Ambos resultados avalan la existencia de la relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral, pues, al adquirir habilidades asociadas al reconocimiento y conciencia emocional, el desempeño laboral se tornará óptimo. Asimismo, Eurich (2018) manifiesta que la claridad con la que reconocemos y somos conscientes de nuestras emociones, abrirá paso a un sin fin de habilidades que beneficien la interacción con el entorno.

Ahora bien, en cuanto al objetivo específico, identificar la relación que existe entre la automotivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019, observando minuciosamente la tabla 25, se evidencia que existe una correlación positiva considerable entre la automotivación y el desempeño laboral ( $\rho = 0,680$ ) /Sig. 0,000. Puntualizado esto, los datos expuestos disciernen con lo obtenido por Oliva (2017) en su tesis: “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015”, que bajo el mismo procedimiento estadístico dio con un ( $\rho = 0,070$ ) /Sig. ( $0,462 > 0,05$ ) en simultaneo, asegurando que no existe correlación entre ambos. Se está en desacuerdo con tal enunciado, puesto que, recurriendo a la figura 4 sobre la distribución de frecuencias se encuentra que solo un 5.8% de los colaboradores siempre posee interés en capacitarse, desarrollarse y superarse a nivel laboral, siendo esto uno de los factores determinantes para el deficiente desempeño. Una teoría que consolida lo obtenido en el presente estudio es la de los autores Canaza, et al. (2015) donde afirman que la automotivación es la base indispensable para alcanzar lo que se anhela, participando esta como un motor que impulsa en el interior de un individuo las ganas de realización.

De la tabla 26, donde se observan los resultados derivados del autocontrol y el desempeño laboral, revelando un Sig. (bilateral) 0,000 y  $\rho = -0,669$ , lo cual indica una correlación negativa considerable de carácter inversa. Expresado esto, tal resultado es comparado con lo encontrado por Acuña (2017) en su estudio: “Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de

Mayo, Lima 2016”, presentado en la Universidad Cesar Vallejo – Perú”, que coincide con un Sig. 0,000, evidenciando que, si existe relación, sin embargo, el Rho de Spearman le resultó 0,535, es decir, una correlación positiva considerable, Por el contrario, comparando los resultados con lo encontrado en Troncoso (2018) en su estudio: “La inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018”, se observó un Sig. (0.898 > 0.05), aseverando que no existe relación. Ante ello surge una oposición con expresado por Troncoso, puesto que en la figura 5 se observa que un 3.8% siempre controla sus reacciones frente a situaciones dificultosas que requieren tranquilidad para el equipo, indicando que mientras mayores sean los problemas asociados al control de las emociones, disminuirá de forma gradual el desempeño laboral, accionar que retrasa considerablemente la consecución de los objetivos. Para dar sustento a lo obtenido en el presente trabajo de investigación, los autores Schiller y Hurtado (2018) sostiene que esta capacidad identifica y maneja los sentimientos, siendo necesaria para la convivencia en el colectivo. Es precisamente cuando más sean las dificultades relacionadas al autocontrol, menores serán las posibilidades de integración y un ambiente laboral estable.

Del objetivo específico, identificar la relación que existe entre la resiliencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019, recurriendo a la tabla 27 se observa un Sig, (bilateral) 0,000 y Rho = 0,871. Resultados que coinciden con lo obtenido por Sanjinés (2014) en su tesis: “Resiliencia y desempeño laboral de los trabajadores del Sector Público de Huancayo”, cuyo resultado comprende (rho = 0,8277) / Sig. 16,22 > 1,96, teniendo una correlación fuerte positiva y significativa. Dicho resultado concuerda con el presente estudio a pesar de tener un coeficiente de correlación diferente al ya presentado, infiriendo que, a mayores comportamientos resilientes, mayores serán los frutos en cuanto al desempeño. Al respecto, Arrabal (2018) comenta que poseer reacción positiva ante una situación adversa, que impulse y motive a seguir direccionado y enfocado en sus proyectos simplifica el éxito y realización.

Centrando la atención en la empatía y el desempeño laboral, se logra apreciar en la tabla 28 un valor Sig. de 0,000 < 0.05, asimismo un rho = 0,848, evidenciando una relación positiva muy fuerte. Hecha la mención, estos resultados se amoldan con lo encontrado por Acuña (2017) en su tesis: “Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016”, presentado en la Universidad Cesar Vallejo – Perú”, quien obtuvo rho = 0,542 / Sig. 0,000 < 0.05 que muestra

la relación significativa y directa que poseen. Dichos datos permiten reafirmar la relación entre empatía y el desempeño, infiriendo que a mayor medida que los colaboradores se rijan bajo conductas empáticas, mostrando un interés por no dañar los sentimientos de los demás, se incrementarán las posibilidades del trabajo en equipo, tolerancia, mejoras en la atención al cliente y clima laboral, lo conlleva al óptimo desempeño que pueda lograr el personal por las practicas vinculadas a la empatía. Fernández (2015) menciona que, al desenvolvemos empáticamente con continuidad, mejora las relaciones interpersonales y estimula el trabajo en equipo.

Relativamente, en base al objetivo específico, identificar la relación que existe entre la asertividad y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019, de la tabla 29, se sustrae que existe una correlación positiva muy fuerte entre la asertividad y el desempeño laboral, considerando que  $\rho = 0,856$ . Puntualizado esto, los resultados son similares con lo encontrado por Bernaola (2019) en su tesis: “Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019” con resultados  $\rho = 0,588$  y un Sig. ( $0,000 > 0,05$ ) indicando que la correlación es positiva considerable y significativa directa. Cifras que ratifican la relación directa entre ambas. En efecto, Newton (2019) en su estudio asevera ésta facilita el trato y convivencia, manteniendo las líneas de comunicación abiertas y sobrellevando conflictos.

Para concretar, en cuanto al objetivo específico, identificar la relación que existe entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019, de la tabla 30 se evidencia una correlación positiva muy fuerte ( $\rho = 0,803$ ) / Sig. 0,000. Cifras estadísticas que se asemejan con los resultados obtenidos por Huamaní y Solano (2017) en su tesis: “Comunicación efectiva y el desempeño laboral del personal administrativo en el Hospital Departamental de Huancavelica – 2017” que dieron lugar a un  $\rho = 0,617$  y un Sig. (Bilateral) de 0,000. Los resultados al ser comparados respaldan la existencia de una relación directa y significativa. deduciendo que, mientras más presencia tenga la comunicación efectiva en las operaciones de la organización, mayor será el efectuar de sus funciones y tareas, dando como fruto el desempeño óptimo, siendo parte activa en la consecución de los objetivos. Al respecto, el block Equipo Wix (2018) sostiene que es una herramienta fundamental en el desenvolvimiento de las personas, facilita la capacidad de comunicarse de manera exitosa brindando una ventaja y diferencia en el desarrollo y en el rendimiento profesional.

## VI. CONCLUSIONES

Partiendo de los objetivos planteados y de la obtención de los resultados en el transcurso del desarrollo de la presente investigación, se disponen las siguientes conclusiones:

**Primera.** Se consiguió describir que existe una correlación positiva muy fuerte entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019, donde el Sig. (bilateral) corresponde a 0,000 y el Rho de Spearman es de 0,868, evidenciando que las dos variables son directamente proporcionales, infiriendo que, a medida que se posea un mayor manejo y gestión de las emociones, fortaleciendo las relaciones intrapersonales e interpersonales en cada uno de los colaboradores, se obtendrá una mejora notable en el desempeño laboral de los mismos.

**Segunda.** Se consiguió identificar que existe una correlación positiva media entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019, donde el Sig. (bilateral) corresponde a 0,022 y el Rho de Spearman es igual a 0,316, evidenciando que dicha dimensión y el desempeño laboral poseen una correlación directa y significativa, infiriendo que, a medida los colaboradores adquieran habilidades asociadas al reconocimiento de sus emociones y a la conciencia de sus actitudes frente a situaciones de riesgo, el desempeño laboral se tornará medianamente óptimo, contrarrestando las dificultades en cuanto a tolerancia y en la calidad del servicio dispuesto.

**Tercera.** Se consiguió identificar que existe una correlación positiva considerable entre la automotivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019, donde el Sig. (bilateral) corresponde a 0,000 y el Rho de Spearman es igual a 0,680, evidenciando que dicha dimensión y el desempeño laboral poseen una correlación directa y significativa, infiriendo que, a mayor medida que los colaboradores se desenvuelvan tomando como recurso a la automotivación, mayor será su desempeño en la empresa.

**Cuarta.** Se consiguió identificar que existe una correlación negativa considerable entre el autocontrol y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019, donde el Sig. (bilateral) corresponde a 0,000 y el Rho de Spearman es igual a -0,680, evidenciando que dicha dimensión y el desempeño laboral

poseen una correlación inversa y significativa, infiriendo que, mientras mayores sean los problemas asociados al control de las emociones, disminuirá de forma gradual el desempeño laboral, accionar que retrasa considerablemente la consecución de los objetivos.

**Quinta.** Se consiguió identificar que existe una correlación positiva muy fuerte entre la resiliencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019, donde el Sig. (bilateral) corresponde a 0,000 y el Rho de Spearman es igual a 0,871, evidenciando que dicha dimensión y el desempeño laboral poseen una correlación directa y significativa, infiriendo que, a medida que se incrementen las conductas resilientes, incrementarán los resultados direccionados al desempeño laboral.

**Sexta.** Se consiguió identificar que existe una correlación positiva muy fuerte entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019, donde el Sig. (bilateral) corresponde a 0,000 y el Rho de Spearman es igual a 0,848, evidenciando que dicha dimensión y el desempeño laboral poseen una correlación directa y significativa, infiriendo que, a mayor medida que los colaboradores se rijan bajo conductas empáticas, se incrementarán indudablemente los factores relacionados al óptimo desempeño en la institución.

**Séptima.** Se consiguió identificar que existe una correlación positiva muy fuerte entre la asertividad y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019, donde el Sig. (bilateral) corresponde a 0,000 y el Rho de Spearman es igual a 0,856, evidenciando que dicha dimensión y el desempeño laboral poseen una correlación directa y significativa, infiriendo que, mientras mayor sea la presencia de una conducta comunicativa equilibrada, llámese asertividad, mayor será la actuación que manifieste el colaborador, asociado al desempeño laboral.

**Octava.** Se consiguió identificar que existe una correlación positiva muy fuerte entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019, donde el Sig. (bilateral) corresponde a 0,000 y el Rho de Spearman es igual a 0,803, evidenciando que dicha dimensión y el desempeño laboral poseen una correlación directa y significativa, infiriendo que, mientras más presencia tenga la comunicación efectiva en las operaciones de la organización, mayor será el efectuar de los colaboradores en sus funciones y tareas, dando como fruto el desempeño óptimo.

## VII. RECOMENDACIONES

Derivando de los resultados ostentados en el presente estudio, nace el interés de sugerir las siguientes recomendaciones:

**Primera.** Debido a la correlación positiva muy fuerte entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, se recomienda ponerle más énfasis a las emociones de los colaboradores, apostando por programas que estimulen las prácticas de manejo y gestión de emociones, asimismo, es necesario aplicar la herramienta de evaluación del desempeño, para tener un mayor control y medición del grado de cumplimiento de los objetivos individuales de cada uno de los colaboradores, de tal manera que se evidencien los resultados ya implantado el programa de gestión de emociones.

**Segunda.** Debido a la correlación positiva media entre el autoconocimiento y el desempeño laboral, al ser la primera aptitud en el desarrollo de la inteligencia emocional es recomendable concentrar los esfuerzos en adquirir habilidades asociadas al reconocimiento y conciencia emocional de cada uno de los colaboradores, siendo éste el paso inicial para lograr mejoras notables en el desempeño. En adición, es necesaria la participación de un psicólogo que proporcione las técnicas indicadas para estimular esta capacidad, como por ejemplo idear un FODA personal, que permita detectar y analizar cada uno de los criterios que comprende, técnica que ayudará en el difícil recorrido al personal para conocerse a sí mismo.

**Tercera.** Debido a la correlación positiva considerable que presenta la automotivación y el desempeño laboral, se recomienda estimular el desenvolvimiento laboral tomando como un recurso a la automotivación, invirtiendo en servicios especializados de coaching empresarial, asesorías para gestionar el cambio y en propiciar charlas motivadoras con expertos en el tema, porque si bien las políticas de desarrollo y motivación en las organizaciones son fundamentales, no hay nada mejor que un colaborador de manera individual busque el impulso, el entusiasmo y el interés por superarse día a día, mejorando así desenvolvimiento en el ambiente laboral.

**Cuarta.** Debido a la correlación negativa considerable entre el autocontrol y el desempeño laboral, se recomienda, contrarrestar las actitudes propias del deficiente control de emociones, fomentando el autodominio y adaptabilidad emocional, con un mayor seguimiento y monitoreo, también implementar técnicas para la regulación de emociones

como las de relajación y las de tiempo fuera positivo. Asimismo, para incorporar a un nuevo miembro a la empresa es imprescindible realizar una selección del personal siguiendo el proceso al pie de la letra, llevando a cabo pruebas psicológicas y no sólo buscar un personal capaz de cumplir sus actividades de manera efectiva, sino uno que sea capaz de desarrollar habilidades blandas, forjando su capacidad de control de emociones.

**Quinta.** Debido a la correlación positiva muy fuerte que presenta la resiliencia y el desempeño laboral, se recomienda potenciar las conductas resilientes a través de asesoría oportuna de una entidad consultora especializada y comenzar por los líderes de cada equipo, pues deben ser los primeros en desarrollar comportamientos resilientes. Asimismo, desarrollar una cultura organizacional donde el cambio no sea percibido como un conflicto, sino como un desafío.

**Sexta.** Debido a la correlación positiva muy fuerte entre la empatía y el desempeño laboral, se recomienda regirse bajo conductas empáticas, para lograr mejoras tanto en clima laboral como en la atención que se le brinda al cliente, pues la empatía bien desarrollada genera un vínculo afectivo entre el cliente y la entidad. Además, es necesario definir una estrategia y saber cómo actuar en estos casos, pues se debe llevar a cabo un cambio de mentalidad, donde los colaboradores estén dispuestos a recibir la ayuda conveniente.

**Séptima.** Debido a la correlación positiva muy fuerte entre la asertividad y el desempeño laboral, se recomienda utilizar un estilo de comunicación asertivo (equilibrada) para establecer vínculos sólidos entre los miembros, al estar en constante interacción con el entorno se ve esencial mantener una comunicación equilibrada, de igual manera, la actitud asertiva se complementa grandiosamente con la capacidad de tomar decisiones y para conseguirlo, es fundamental realizar un profundo análisis de todos los hechos, examinar las tendencias y, sobre todo, involucrar a los colaboradores en el proceso.

**Octava.** Debido a la correlación positiva muy fuerte entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral, se recomienda establecer un sistema de comunicación realmente efectivo, identificando aquellos elementos que intervengan como barrera a una escucha activa. Además, es necesario mantener una comunicación interna constante en el que se logre transmitir información acerca de los objetivos organizacionales o alguna iniciativa específica, proporcionando datos relevantes que sirvan como recurso que influya sistemáticamente el conocimiento del personal.

## REFERENCIAS

- Acuña, E. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016*. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16055/Acu%C3%B1a\\_SE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16055/Acu%C3%B1a_SE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arrabal, E. (2018). *Inteligencia emocional*. Málaga: Elearning.
- Basurto, K. & Guardiola, C. (2015). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5051791>
- Bayona, E. (2018). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal Subalterno de una Institución Castrense del Perú, 2018*. Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3902/1/2018\\_Bayona-Manayay.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3902/1/2018_Bayona-Manayay.pdf)
- Behjat, F. (2012). Interpersonal and intrapersonal intelligences: Do they really work in foreign-language learning?. *ScienceDirect*. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042812000535>
- Bellver, E. (2018). La escucha activa. *Depsicología*. Retrieved from <https://depsicologia.com/la-escucha-activa/>
- Bernaola, S. (2019). *Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019*. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33928/bernaola\\_ts.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33928/bernaola_ts.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calero, A. D., Barreyro, J. P., Formoso, J., y Injoque-Ricle, I. (2019). Emotional Intelligence and Frequency of Alcohol Use during Adolescence. *Health & Addictions / Salud y Drogas*, 19(1), 60–69. <https://doi.org/10.21134/haaj.v19i1.405>
- Cajas Robles, M. V., & Tapia Guerrero, P. D. (2018). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento I del Distrito Metropolitano de Quito*. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.75D1D008&lang=es&site=eds-live>

- Canaza, J., Larriviere, A. & Ramirez, J. (2015). *Estudio de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del C.E.P. Santa Ana - Tacna 2015*. Recuperado de [http://repositorio.neumann.edu.pe/bitstream/NEUMANN/139/1/TESIS\\_MAN\\_CA\\_NAZA\\_LARRIVIERE\\_RAMIREZ.pdf](http://repositorio.neumann.edu.pe/bitstream/NEUMANN/139/1/TESIS_MAN_CA_NAZA_LARRIVIERE_RAMIREZ.pdf)
- Castanyer, O. (2014). *Aplicaciones de la asertividad*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Castro, A. de. (2014). *Comunicación organizacional: técnicas y estrategias*. Barranquilla [Colombia]: Universidad del Norte. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=813082&lang=es&site=eds-live>
- De la Cruz, E y Huamán A. (2016). *Climaorganizacional y desempeño laboral en el Personal del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica – 2015*. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TPUNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De la Cruz Lablanca, I. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Del Pozo, G. (2019). *Determinación del nivel de inclusión financiera en los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas*. Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15765/1/T-ESPE-040700.pdf>
- Diaz, M. (2014). *El tercer gran modelo de Inteligencia Emocional: Reuven Bar-On* [Blog]. Retrieved from <https://miguelangeldiaz.net/el-tercer-gran-modelo-de-inteligencia-emocional-reuven-bar-on/>
- Dicovskyi, L. y Pedroza, H. (2008). *Sistema de Análisis Estadístico con SPSS*. Managua, Nicaragua: LITONIC
- Do You Know What Intrapersonal Intelligence Is and Why It's So Helpful?. (2018, march 31). Retrieved from <https://exploringyourmind.com/intrapersonal-intelligence/>

- Equipo Wix. (2018). *10 habilidades interpersonales para lograr el éxito profesional* [Blog]. Retrieved from <https://es.wix.com/blog/2018/01/10-habilidades-interpersonales-con-las-que-triunfaras-en-2018/a>.
- Eurich, T. (2018). What Self-Awareness Really Is (and How to Cultivate It). *Harvard Business Review*. Retrieved from <https://hbr.org/2018/01/what-self-awareness-really-is-and-how-to-cultivate-it>
- Fajardo, R. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LINEA LIMA – 2017*. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10847/Fajardo\\_PRP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10847/Fajardo_PRP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fashiku, C. (2017). Effective communication: Any role in classroom teaching – learning process in Nigerian Schools? *Bulgarian Journal of Science and Education Policy*, 11(1), 171-187. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1916639835?accountid=37408>
- Fernández, M. (2015). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. [Madrid]: Paraninfo.
- Flores, E., Miranda, M. y Villasís M. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial. *Revista alergia Mexico*. 64(3), 364- 370. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v64n3/2448-9190-ram-64-03-0364.pdf>
- Fogaça, N., Barbosa M., Campos, M., Pereira, L. y Coelho, F. (2018). Job Performance Analysis: Scientific Studies in the Main Journals of Management and Psychology from 2006 to 2015. *Performance Improvement Quarterly*. Retrieved from <https://doi.org/10.1002/piq.21248>
- Findlay, P., Lindsay, C., McQuarrie, J., Bennie, M., Corcoran, E. y Van Der Meer, R. (2017). Employer Choice and Job Quality: Workplace Innovation, Work Redesign, and Employee Perceptions of Job Quality in a Complex Health-Care Setting. *Work and Occupations*, 44(1), 113–136. <https://doi.org/10.1177/0730888416678038>
- Ganga, F., Cassinelli, A., Piñones, M. y Quiroz, J. (2014). The Concept of Organizational Efficiency: an Approach to the University. *Revista Lider*. Recuperado de [http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/25/5\\_Ganga.pdf](http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/25/5_Ganga.pdf)

- García Mancilla, H. y Matus Parra, J. (2011). *Estadística descriptiva e inferencial I*. [México]: Colegio de Bachilleres.
- Gardner, H. (2010). *La inteligencia reformulada: Las inteligencias múltiples en el siglo XXI* (1st ed.). Barcelona: Paidós.
- Greenidge D., Devonish D. y Alleyne P. (2014). *The Relationship Between AbilityBased Emotional Intelligence and Contextual Performance and Counterproductive Work Behaviors: A Test of the Mediating Effects of Job Satisfaction*. *Journal Human Performance*, 27, 225–242, doi: 10.1080/08959285.2014.913591
- Goleman, D. (2013). *Liderazgo: El poder de la inteligencia emocional*. Barcelona: B.
- González Ariza, A. L. (2017). *Métodos de compensación basados en competencias* (Vol. 3ª edición revisada y aumentada). Barranquilla [Colombia]: Universidad del Norte. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1612523&lang=es&site=eds-live>
- Guerri, M. (2016). *Inteligencia emocional: Una guía útil para mejorar tu vida* (2nd ed.). Madrid: Editorial: Mestas.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Valencia: 3Ciencias
- Hernández, E. (2008). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de Industrias Citricolas de Montemorelos*. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/32/Tesis%20Estrella%20Hern%C3%A1ndez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGRAW-HILL.
- Huamán, R. (2018), *La inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete – 1017*. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27604/Huam%C3%A1n\\_RRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27604/Huam%C3%A1n_RRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Huamaní, D. y Solano, M. (2018). “*COMUNICACIÓN EFECTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCAVELICA - 2017*”. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2125/TESIS-ADM-2018-HUAMANI%20Y%20SOLANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jabaley, J. (2017). 3 Ways to Encourage Employees to Take Initiative. *Review Of Optometric Business*. Retrieved from <https://reviewob.com/3-ways-encourage-employees-take-initiative/>
- Llobet, J. y Fitó, M. (2013). Contingent workforce, organisational commitment and job satisfaction: Review, discussion and research agenda. *Intangible Capital*, 9(4): 1068-1079. Retrieved from <http://www.intangiblecapital.org/index.php/ic/article/view/475/390>
- Lloyd, K. (2015). Employee appraisal phrases: job knowledge and expertise. *Dummies a Willey Brand*. Retrieved from <https://www.dummies.com/business/human-resources/employee-relations/employee-appraisal-phrases-job-knowledge-and-expertise/>
- Mondragón, M. (2014). *Movimiento Científico- Información Científica*. 8(1) .98 – 10. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/281120822\\_USO\\_DE\\_LA\\_CORRELACION\\_DE\\_SPEARMAN\\_EN\\_UN\\_ESTUDIO\\_DE\\_INTERVENCION\\_EN\\_FISIOTERAPIA](https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA)
- Newton, C. (2019). Attention on Assertiveness. *Claire Newton*. Retrieved from <http://www.clairenewton.co.za/my-articles/attention-on-assertiveness.html>
- Oak, M. (2018). Interpersonal Intelligence: A Vital Factor for Effective Communication. *SocialMettle*. Retrieved from <https://socialmettle.com/interpersonal-intelligence-vital-factor-for-effective-communication>
- Oliva, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015*. Recuperado de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9048/Oliva\\_EE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9048/Oliva_EE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ortiz, U. (2004). *Diccionario de metodología de la investigación científica* (1st ed.). México: Limusa.

Ospino Rodriguez, J. (2004). *Metodologia de la investigacion en ciencias de la salud* (1st ed.). Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.

Paredes, K. (2016). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan*. Rescatado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7867/Paredes\\_RK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7867/Paredes_RK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pereira, S. (2012). *Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>

Pradhan, R. y Jena, L. (2017). Employee Performance at Workplace: Conceptual Model And Empirical Validation. *Business Perspectives and Research*, 5(1), 69–85. <https://doi.org/10.1177/2278533716671630>

Ramírez, J., & Zavaleta, V. (2018). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada*. 2017. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11767>

Ramírez, R. (2019). *Inteligencia emocional en acción: Controla Tus Emociones y Vive Feliz* (1st ed.). California: Raymundo Ramirez.

Rawlings, L. (2016). What Is Initiative And Why Is It Important?. *Youth Employment Uk*. Retrieved from <https://www.youthemployment.org.uk/yp-article/what-is-initiative-and-why-is-it-important/>

Riess H. (2017). The Science of Empathy. *Journal of patient experience*, 4(2), 74–77. doi:10.1177/2374373517699267

Romaní, K. (2018). *Metas Académicas y Nivel del logro de Aprendizajes en las Estudiantes de la opción ocupacional de confección textil, del CETPRO “Carlos Cueto Fernandini” de Barranco, UGEL N° 07, 2016*. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1312>

- Romero, M. (2016). Metodología de la investigación: Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114. Recuperado de <http://enfermeriadeltrabajo.com/ojs/index.php/et/article/view/99/80>
- Sanjinés, M. (2014). *Resiliencia y desempeño laboral de los trabajadores del Sector Público de Huancayo*. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3867/Arrieta%20Sanjinez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Srivastava, R. (2016). Impact of employee motivation on job performance. *People Matters*. Retrieved from [https://www.peplematters.in/article/performance-management/impact-of-employee-motivation-on-job-performance-14553?utm\\_source=peplematters&utm\\_medium=interstitial&utm\\_campaign=learnings-of-the-day](https://www.peplematters.in/article/performance-management/impact-of-employee-motivation-on-job-performance-14553?utm_source=peplematters&utm_medium=interstitial&utm_campaign=learnings-of-the-day)
- Stroff, H. (2003). The Art of Resilience. *Psychology Today*. Retrieved from <https://www.psychologytoday.com/us/articles/200305/the-art-resilience>
- Suandi, T., Ismi, A. y Othman, Z. (2014). Relationship between organizational climate, job stress and job performance officer at state education department. *International Journal of Education & Literacy Studies*, 2(1), 17-28. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1746909871?accountid=37408>
- Suma, S. y Lesha, J. (2013). Job satisfaction and organizational commitment: The case of Shkodra Municipality. *European Scientific Journal*. Retrieved from <https://paperity.org/p/79520520/job-satisfaction-and-organizational-commitment-the-case-of-shkodra-municipality>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de investigación científica*. (4° ed.). Recuperado de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Tarrillo, J. (2018). Inteligencia emocional y su relación desempeño laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017. Recuperado de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1116/Jos%C3%A9\\_Tesis\\_Maestro\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1116/Jos%C3%A9_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

- Tomescu-Dumitrescu, C. (2016). Effective Communication. *Analele Universitatii "Constantin Brancusi" Din Targu Jiu. Serie Litere Si Stiinte Sociale*, (3), 39-51. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1827243170?accountid=37408>
- Troncoso, R. (2018). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018*. Recuperado de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2629/1/Rodrigo\\_Tesis\\_bachiller\\_2018.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2629/1/Rodrigo_Tesis_bachiller_2018.pdf)
- Wilson, T. y Dunn, E. (2004). SELF-KNOWLEDGE: Its Limits, Value, and Potential for Improvement. *Reviews in advance*. Retrieved from <http://www.people.virginia.edu/~tdw/annual.review.final.pdf>
- Willems, Y. E., Dolan, C. V., Catharina E M van, B., de Zeeuw, E.,L., Boomsma, D. I., Bartels, M. y Finkenauer, C. (2018). Genetic and environmental influences on self-control: Assessing self-control with the ASEBA self-control scale. *Behavior Genetics*, 48(2), 135-146. doi: <http://dx.doi.org/10.1007/s10519-018-9887-1>
- Zarcovich, S. (2005). Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019																															
Línea de investigación: Gestión de organizaciones																															
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones e indicadores																												
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el Autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Automotivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Autocontrol y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Identificar la relación que existe entre el Autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.</p> <p>Identificar la relación que existe entre el Automotivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.</p> <p>Identificar la relación que existe entre el Autocontrol y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> Existe relación entre el Autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.</p> <p>Existe relación entre la Automotivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.</p> <p>Existe relación entre el Autocontrol y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.</p>	<p>Variable 1: Inteligencia emocional</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #f4a460;"> <th style="width: 30%;">Dimensiones</th> <th style="width: 40%;">Indicadores</th> <th style="width: 30%;">Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Autoconocimiento</td> <td>Conciencia Emocional Reconocimiento Emocional</td> <td>1 al 5</td> </tr> <tr> <td>Automotivación</td> <td>Sed de superación Confianza en sí mismo</td> <td>6 al 11</td> </tr> <tr> <td>Autocontrol</td> <td>Autodominio Adaptabilidad</td> <td>12 al 16</td> </tr> <tr> <td>Resiliencia</td> <td>Optimismo Autoestima Determinación</td> <td>17 al 25</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>Interés por los demás Entendimiento</td> <td>26 al 31</td> </tr> <tr> <td>Asertividad</td> <td>Solución de conflictos Toma de decisiones</td> <td>32 al 37</td> </tr> <tr> <td>Comunicación efectiva</td> <td>Escucha activa Comprensión Facilidad de palabra</td> <td>38 al 45</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #f4a460;"> <th colspan="2" style="text-align: center;">Escala de valoración</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="width: 30%; text-align: center;">Ordinal (Likert)</td> <td>1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Ocasionalmente 4 = Casi siempre 5 = Siempre</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Autoconocimiento	Conciencia Emocional Reconocimiento Emocional	1 al 5	Automotivación	Sed de superación Confianza en sí mismo	6 al 11	Autocontrol	Autodominio Adaptabilidad	12 al 16	Resiliencia	Optimismo Autoestima Determinación	17 al 25	Empatía	Interés por los demás Entendimiento	26 al 31	Asertividad	Solución de conflictos Toma de decisiones	32 al 37	Comunicación efectiva	Escucha activa Comprensión Facilidad de palabra	38 al 45	Escala de valoración		Ordinal (Likert)	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Ocasionalmente 4 = Casi siempre 5 = Siempre
Dimensiones	Indicadores	Ítems																													
Autoconocimiento	Conciencia Emocional Reconocimiento Emocional	1 al 5																													
Automotivación	Sed de superación Confianza en sí mismo	6 al 11																													
Autocontrol	Autodominio Adaptabilidad	12 al 16																													
Resiliencia	Optimismo Autoestima Determinación	17 al 25																													
Empatía	Interés por los demás Entendimiento	26 al 31																													
Asertividad	Solución de conflictos Toma de decisiones	32 al 37																													
Comunicación efectiva	Escucha activa Comprensión Facilidad de palabra	38 al 45																													
Escala de valoración																															
Ordinal (Likert)	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Ocasionalmente 4 = Casi siempre 5 = Siempre																														

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la Resiliencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Asertividad y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la Resiliencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la Empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la Asertividad y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la Comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.</p>	<p>Existe relación entre la Resiliencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.</p> <p>Existe relación entre la Empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.</p> <p>Existe relación entre la Asertividad y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.</p> <p>Existe relación entre la Comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019.</p>	<p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <table border="1" data-bbox="1359 245 2092 639"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Conocimiento del trabajo</td> <td>Competencias Experiencia Reconocimientos</td> <td>1 al 9</td> </tr> <tr> <td>Calidad de trabajo</td> <td>Eficacia Eficiencia Aptitud</td> <td>8 al 14</td> </tr> <tr> <td>Iniciativa</td> <td>Pro-actividad Dinamismo Alcances</td> <td>17 al 23</td> </tr> <tr> <td>Compromiso institucional</td> <td>Puntualidad Responsabilidad Identificación Organizacional</td> <td>24 al 30</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="1525 695 1939 922"> <thead> <tr> <th colspan="2">Escala de valoración</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ordinal (Likert)</td> <td>1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Ocasionalmente 4 = Casi siempre 5 = Siempre</td> </tr> </tbody> </table>		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Conocimiento del trabajo	Competencias Experiencia Reconocimientos	1 al 9	Calidad de trabajo	Eficacia Eficiencia Aptitud	8 al 14	Iniciativa	Pro-actividad Dinamismo Alcances	17 al 23	Compromiso institucional	Puntualidad Responsabilidad Identificación Organizacional	24 al 30	Escala de valoración		Ordinal (Likert)	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Ocasionalmente 4 = Casi siempre 5 = Siempre
Dimensiones	Indicadores	Ítems																					
Conocimiento del trabajo	Competencias Experiencia Reconocimientos	1 al 9																					
Calidad de trabajo	Eficacia Eficiencia Aptitud	8 al 14																					
Iniciativa	Pro-actividad Dinamismo Alcances	17 al 23																					
Compromiso institucional	Puntualidad Responsabilidad Identificación Organizacional	24 al 30																					
Escala de valoración																							
Ordinal (Likert)	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Ocasionalmente 4 = Casi siempre 5 = Siempre																						
<p><b>Metodología</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Técnicas e instrumentos</b></p>		<p><b>Confiability</b></p>																			
<p>Diseño: No experimental de corte transversal Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional Tipo: Aplicada</p>	<p>Población: Estuvo constituida por un total de 52 colaboradores. Muestra: Ésta fue una muestra censal, es decir, se tomará el 100% de la población</p>	<p>Variable 1: Inteligencia emocional Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Raymundo Ramírez (2019) Año: 2019</p>	<p>Variable 1: Desempeño laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Ángel Gonzales (2017) Año: 2017</p>	<p>Confiability por el Alfa de Cronbach Alfa de Cronbach general: ,973 Alfa de Cronbach V1: ,934 Alfa de Cronbach V2: ,968</p>																			

## Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo de escala
<b>Inteligencia emocional</b>	Autoconocimiento	Conciencia Emocional	1. Me es difícil entender cómo me siento 2. Reconozco con facilidad mis emociones 3. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a)	Escala ordinal (Likert)  1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Ocasionalmente 4 = Casi siempre 5 = Siempre
		Reconocimiento Emocional	4. Me resulta difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás 5. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos	
	Automotivación	Sed de superación	6. Busco escalar más posiciones y elevar mi condición en la empresa 7. Pese a los cambios que se presentan trato de adaptarme a ellos y superarlos 8. Poseo un interés grande en capacitarme, desarrollarme y superarme a nivel laboral	
		Confianza en sí mismo	9. Me siento capaz de alcanzar los objetivos que me trazo 10. Confió en mí mismo(a) para realizar óptimamente las actividades que se me atribuyen 11. Tengo tendencia a depender de los demás	
			Autodominio	
	Autocontrol	Adaptabilidad	15. Las personas me dicen que baje el tono de voz cuando discrepo sobre algo que me parece absurdo 16. Controlo mis reacciones emocionales frente a situaciones de riesgo que requieren tranquilidad para el equipo	
			Optimismo	

	Resiliencia	Autoestima	20. Conozco mis virtudes y trato de sobreponerme ante mis defectos 21. Pregunto sin temor cuando desconozco algo 22. Me resulta complicado socializar con mi entorno	
		Determinación	23. Muestro valentía y enfrento una situación sin temor ni miedo a nada 24. Tomo las situaciones difíciles como un impulso y motivación 25. Continuo y desarrollo aquellas cosas que me apasionan	
		Empatía	Entendimiento	26. Soy capaz de comprender como se sienten los demás 27. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas 28. Escucho y respeto atentamente las opiniones y puntos de vista de mis compañeros
			Interés por los demás	29. Me importa lo que puede sucederle a los demás 30. Intento no herir los sentimientos de los demás 31. Pienso en cómo se sentirían los demás antes de expresar mi opinión
			Asertividad	Solución de conflictos
	Toma de decisiones	35. Busco caminos alternativos y múltiples vías posibles para obtener resultados óptimos 36. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a) 37. Asumo la responsabilidad y las consecuencias de una decisión		
	Comunicación efectiva	Escucha activa		38. Soy hábil para escuchar explícitamente y transmitir mensajes concluyentes 39. Identifico aquellos elementos que puedan ser una barrera a una escucha efectiva 40. Dejo que acaben de intervenir o preguntar antes de responder
		Comprensión		41. Sé escuchar y comprender con exactitud el mensaje que me transmiten 42. Me resulta difícil retener el mensaje que se me proporciona en su totalidad

		Facilidad de palabra	<p>43. Uso palabras adecuadas y entendibles para emitir el mensaje</p> <p>44. Utilizo la respiración diafragmática (llenar de aire los pulmones) para no perder la intensidad de mi voz al final del diálogo</p> <p>45. Poseo un buen desplazamiento escénico y movimiento corporal que muestra la convicción que tengo al expresarme</p>	
<b>Desempeño laboral</b>	Conocimiento del trabajo	Competencias	<p>1. Invierto mi tiempo libre en ampliar mis competencias</p> <p>2. Cuento con las habilidades específicas para el buen desarrollo de mis actividades diarias</p> <p>3. Demuestro ser un colaborador(a) con lógica y analítica</p>	<p>Escala ordinal (Likert)</p> <p>1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Ocasionalmente 4 = Casi siempre 5 = Siempre</p>
		Experiencia	<p>4. La capacidad que poseo me ayuda a intuir técnicas para realizar mis labores</p> <p>5. Puedo desempeñarme con poca o ninguna ayuda</p> <p>6. Comprendo con exactitud las consignas y tareas asignadas</p>	
		Reconocimientos	<p>7. Recibo incentivos económicos por realizar un trabajo excepcional</p> <p>8. He sido reconocido por mi buen desenvolvimiento y actitud frente a mi puesto de trabajo</p> <p>9. La institución reconoce y cumple con las necesidades laborales del personal en los plazos previstos</p>	
	Calidad de trabajo	Eficacia	<p>10. Realizo las actividades laborales con exactitud y en el tiempo establecido</p> <p>11. Conservo y manejo de manera minuciosa las herramientas y el equipo que se me encomienda</p>	
		Eficiencia	<p>12. La institución brinda insumos en cantidad necesaria para realizar el trabajo de manera óptima</p> <p>13. Hago uso racional de los recursos</p>	
		Aptitud	<p>14. Cumpló con los objetivos organizacionales</p> <p>15. La coordinación con mis compañeros en el trabajo me permite una mejor producción laboral</p> <p>16. Realizo mi trabajo de acuerdo con los requerimientos que se establecen</p>	
		Pro-actividad	<p>17. Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer</p> <p>18. Soy una persona creativa y sin miedo de proponer nuevas ideas</p>	

	Iniciativa	Dinamismo	19. Me limito a cumplir las indicaciones recibidas por mi jefe 20. Cuando completo mis tareas busco nuevas asignaciones	
		Alcances	21. Resuelvo los imprevistos en el trabajo y mejoro los procedimientos 22. Aporto con nuevas ideas para mejorar los procesos 23. Doy a conocer mis ideas o soluciones en favor del desarrollo y crecimiento de la empresa	
	Compromiso institucional	Puntualidad	24. Desarrollo las tareas en los plazos y tiempos cumpliendo los procedimientos y metas que la empresa ha determinado 25. Entrego los trabajos de acuerdo a la programación previa	
		Responsabilidad	26. Me preocupo por alcanzar los objetivos de la empresa 27. Cumplo al pie de la letra con las tareas asignadas 28. Trabajo sin necesidad de supervisión	
		Identificación Organizacional	29. Me siento identificado con la misión, objetivos y cultura organizacional de la empresa	
			30. Proyecto una buena imagen para con la institución	

### **Anexo 3.** Instrumento de medición - Cuestionario

Estimado colaborador(a):

De antemano le agradezco por su amabilidad, paciencia, veracidad y disposición para el desarrollo del presente trabajo de investigación titulado: "Calidad de servicio y satisfacción en los clientes de la empresa Tecnología Panificadora S.A.C. Ate - 2018", el presente cuestionario busca medir las dos variables de estudio: inteligencia emocional y el desempeño laboral, siendo éste de carácter anónimo y confidencial.

#### **I. INSTRUCCIONES**

Lea detenidamente cada uno de los enunciados que se le presentarán a continuación y seleccione una de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para usted, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogió según sea su caso.

Marque con un aspa el número. Si algún enunciado no tiene que ver con usted, igualmente responda teniendo en cuenta cómo se sentiría, pensaría o actuaría si estuviera en esa situación. Notará que algunas frases no le proporcionan toda la información necesaria; aunque no esté seguro(a) seleccione la respuesta más adecuada para usted. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responda consciente y honestamente de acuerdo con su actuar y sentir.

La escala de estimación posee valores de equivalencia (1-5), estos indican de menor o mayor la frecuencia de la norma contenida en el instrumento de investigación, en el cual deberá tener en cuenta los siguientes criterios:

ESCALA	1	2	3	4	5
EQUIVALENCIA	Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Casi siempre	Siempre

## INSTRUMENTO 01

### Cuestionario de Inteligencia emocional

N°	I T E M S: Inteligencia emocional	1 (N)	2 (CN)	3 (O)	4 (CS)	5 (S)
	<b>Dimensión: 1. Autoconocimiento</b>					
1	Me es difícil entender cómo me siento					
2	Reconozco con facilidad mis emociones					
3	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a)					
4	Me resulta difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás					
5	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos					
	<b>Dimensión: 2. Automotivación</b>					
6	Busco escalar más posiciones y elevar mi condición en la empresa					
7	Pese a los cambios que se presentan trato de adaptarme a ellos y superarlos					
8	Poseo un interés grande en capacitarme, desarrollarme y superarme a nivel laboral					
9	Me siento capaz de alcanzar los objetivos que me trazo					
10	Confío en mí mismo(a) para realizar óptimamente las actividades que se me atribuyen					
11	Tengo tendencia a depender de los demás					
	<b>Dimensión: 3. Autocontrol</b>					
12	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas					
13	Tengo reacciones fuertes e intensas que son difíciles de controlar					
14	Soy impaciente, y me frustró con facilidad					
15	Las personas me dicen que baje el tono de voz cuando discrepo sobre algo que me parece absurdo					
16	Controlo mis emociones frente a situaciones de riesgo que requieren tranquilidad para el equipo					
	<b>Dimensión: 4. Resiliencia</b>					
17	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables					
18	Soy optimista, aunque esté pasando por momentos difíciles					
19	Supero, me mantengo fuerte y optimista ante la incertidumbre					
20	Conozco mis virtudes y trato de sobreponerme ante mis defectos					
21	Pregunto sin temor cuando desconozco algo					
22	Me resulta complicado socializar con mi entorno					
23	Muestro valentía y enfrento una situación sin temor ni miedo a nada					
24	Tomo las situaciones difíciles como un impulso y motivación					
25	Continuo y desarrollo aquellas cosas que me apasionan					
	<b>Dimensión: 5. Empatía</b>					
26	Soy capaz de comprender como se sienten los demás					
27	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas					
28	Escucho y respeto atentamente las opiniones y puntos de vista de mis compañeros					
29	Me importa lo que puede sucederle a los demás					
30	Intento no herir los sentimientos de los demás					
31	Pienso en cómo se sentirían los demás antes de expresar mi opinión					
	<b>Dimensión: 6. Asertividad</b>					
32	Poseo la capacidad de discrepar abiertamente sin ofender ni dañar a los demás					
33	Expreso mis convicciones racionalmente					

34	Sé identificar los problemas con claridad y exactitud					
35	Busco caminos alternativos y múltiples vías posibles para obtener resultados óptimos					
36	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a)					
37	Asumo la responsabilidad y las consecuencias de una decisión					
	<b>Dimensión: 7: Comunicación efectiva</b>					
38	Soy hábil para escuchar explícitamente y transmitir mensajes concluyentes					
39	Identifico aquellos elementos que puedan ser una barrera a una escucha efectiva					
40	Dejo que acaben de intervenir o preguntar antes de responder					
41	Sé escuchar y comprender con exactitud el mensaje que me transmiten					
42	Me resulta difícil retener el mensaje que se me proporciona en su totalidad					
43	Uso palabras adecuadas y entendibles para emitir el mensaje					
44	Utilizo la respiración diafragmática (llenar de aire los pulmones) para no perder la intensidad de mi voz al final del diálogo					
45	Poseo un buen desplazamiento escénico y movimiento corporal que muestra la convicción que tengo al expresarme					

## INSTRUMENTO 02

### Cuestionario de Desempeño laboral

N°	I T E M S: Desempeño laboral	1 (N)	2 (CN)	3 (O)	4 (CS)	5 (S)
	<b>Dimensión: 1. Conocimiento del trabajo</b>					
1	Invierto mi tiempo libre en ampliar mis competencias					
2	Cuento con las habilidades específicas para el buen desarrollo de mis actividades diarias					
3	Demuestro ser un colaborador(a) con lógica y analítica					
4	La capacidad que poseo me ayuda a intuir técnicas para realizar mis labores					
5	Puedo desempeñarme con poca o ninguna ayuda					
6	Comprendo con exactitud las consignas y tareas asignadas					
7	Recibo incentivos económicos por realizar un trabajo excepcional					
8	He sido reconocido(a) por mi buen desenvolvimiento y actitud frente a mi puesto de trabajo					
9	La institución reconoce y cumple con las necesidades laborales del personal en los plazos previstos					
	<b>Dimensión: 2. Calidad de trabajo</b>					
10	Realizo las actividades laborales con exactitud y en el tiempo establecido					
11	Conservo y manejo de manera minuciosa las herramientas y el equipo que se me encomienda					
12	La institución brinda insumos en cantidad necesaria para realizar el trabajo de manera óptima					
13	Hago uso racional de los recursos					
15	Cumplo con los objetivos organizacionales					
15	La coordinación con mis compañeros en el trabajo me permite una mejor producción laboral					
16	Realizo mi trabajo de acuerdo con los requerimientos que se establecen					
	<b>Dimensión: 3. Iniciativa</b>					
17	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer					
18	Soy una persona creativa y sin miedo de proponer nuevas ideas					
19	Me limito a cumplir las indicaciones recibidas por mi jefe					
20	Cuando completo mis tareas busco nuevas asignaciones					
21	Resuelvo los imprevistos de su trabajo y mejoro los procedimientos					
22	Aporto con nuevas ideas para mejorar los procesos					
23	Doy a conocer mis ideas o soluciones en favor del desarrollo y crecimiento de la empresa					
	<b>Dimensión: 4. Compromiso institucional</b>					
24	Desarrollo las tareas en los plazos y tiempos cumpliendo los procedimientos y metas que la empresa ha determinado					
25	Entrego los trabajos de acuerdo a la programación previa					
26	Me preocupo por alcanzar los objetivos de la empresa					
27	Cumplo al pie de la letra con las tareas asignadas					
28	Trabajo sin necesidad de supervisión					
29	Me siento identificado con la misión, objetivos y cultura organizacional de la empresa					
30	Proyecto una buena imagen para con la institución					



Matriz de datos - Desempeño Laboral

ID	Completación			Experiencia			Resistencia			P	Eficacia			Eficiencia			Agilidad			P	Productividad			Disciplina			Atención			P	Puntualidad			Responsabilidad			Resistencia al Cambio			P	Total
	1	2	3	1	2	3	1	2	3		1	2	3	1	2	3	1	2	3		1	2	3	1	2	3	1	2	3		1	2	3	1	2	3	1	2	3		
1	2	1	2	2	2	2	1	1	3	16	2	3	4	2	3	2	3	19	5	2	4	2	2	1	1	17	3	2	3	2	1	1	2	14	66						
2	2	1	3	1	1	2	1	1	3	15	2	2	4	2	2	1	3	16	5	2	4	1	2	1	1	16	2	3	3	3	1	2	3	17	64						
3	1	2	2	2	1	2	1	1	3	15	1	3	3	3	3	1	2	16	4	3	4	1	2	2	1	17	3	3	2	2	1	2	3	16	64						
4	1	1	1	1	1	2	1	1	3	12	1	2	4	2	1	1	1	12	5	2	5	1	1	1	1	16	2	2	1	1	1	1	1	9	49						
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	3	4	4	27	2	4	2	3	3	3	4	21	4	4	4	4	3	4	4	27	110						
6	3	3	4	3	4	4	3	3	3	30	3	3	4	3	4	3	3	23	2	4	2	3	3	3	3	20	3	4	4	3	4	4	4	26	99						
7	1	3	2	3	2	3	1	1	3	19	2	3	3	2	2	3	3	18	4	2	5	1	2	1	1	16	2	2	3	2	2	3	3	17	70						
8	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31	4	3	4	3	4	3	4	25	1	5	2	3	3	3	3	20	4	4	4	4	4	5	5	30	106						
9	4	4	4	3	3	3	2	2	3	28	3	3	3	3	3	3	3	21	2	3	3	2	3	3	3	19	3	3	2	3	3	3	3	20	88						
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3	4	3	4	2	3	3	22	2	3	2	2	3	3	3	18	3	3	3	3	2	2	3	19	87						
11	1	3	3	2	2	3	2	2	3	21	3	3	2	2	1	3	3	17	1	2	4	1	3	2	2	15	3	3	4	3	3	2	4	22	75						
12	1	1	2	2	1	1	1	1	2	12	2	2	3	1	2	2	2	14	5	1	5	1	2	1	1	16	2	3	2	3	1	1	2	14	56						
13	1	1	1	1	1	1	1	1	2	10	1	2	3	2	1	1	1	11	5	1	1	1	1	1	1	11	2	1	2	1	1	1	1	9	41						
14	3	2	2	2	1	2	1	1	3	17	2	2	3	2	2	2	2	15	4	3	5	1	2	2	2	19	2	3	2	3	3	3	4	20	71						
15	1	2	3	2	1	3	1	1	3	17	2	2	3	3	2	1	2	15	5	2	5	1	2	2	2	19	3	3	2	1	3	4	19	70							
16	1	2	3	2	1	3	1	1	3	17	2	2	3	3	2	1	2	15	5	2	5	1	2	2	2	19	3	3	3	2	1	3	3	18	69						
17	2	2	2	1	2	1	1	1	3	15	2	2	3	2	2	2	2	15	4	2	5	1	2	2	2	18	2	3	2	3	3	3	4	20	68						
18	3	5	5	4	3	4	4	5	5	38	4	5	4	5	5	5	5	33	2	4	1	5	4	4	4	24	4	5	5	5	5	5	5	34	129						
19	2	2	2	2	2	2	2	2	3	19	3	3	4	3	3	3	3	22	4	3	5	1	3	3	3	22	3	3	2	3	3	3	1	18	81						
20	2	2	2	1	2	1	1	1	3	15	2	2	3	2	2	2	2	15	4	2	5	1	2	2	2	18	2	3	2	3	3	3	4	20	68						
21	3	5	5	4	3	4	4	5	5	38	4	5	4	5	5	5	5	33	2	4	1	5	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	123						
22	2	2	2	2	2	2	2	2	3	19	3	3	4	3	3	3	3	22	4	3	5	1	3	3	3	22	3	3	2	3	3	3	2	19	82						
23	3	5	5	4	3	4	4	5	5	38	4	5	4	5	5	5	5	33	2	4	1	5	4	4	4	24	4	5	5	5	5	5	5	34	129						
24	2	3	2	3	2	3	3	3	2	23	3	2	2	2	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	3	20	4	3	3	3	4	3	4	24	85						
25	2	3	2	3	2	3	2	2	2	21	3	2	2	2	3	3	3	18	2	3	3	4	3	3	3	21	4	3	3	3	4	3	4	24	84						
26	4	3	4	4	3	2	2	2	3	27	3	3	4	4	3	4	2	23	3	3	4	3	3	4	4	24	5	4	3	4	3	2	3	24	98						
27	3	4	3	3	4	3	4	3	4	30	3	3	4	3	4	3	3	23	3	4	4	5	3	4	4	27	4	3	4	3	4	4	4	26	106						
28	2	3	2	2	2	1	2	1	2	17	2	1	2	1	2	3	2	13	4	2	3	3	2	1	3	18	2	3	2	3	3	2	2	17	65						
29	2	2	2	1	3	2	1	1	2	16	2	2	1	2	1	2	3	13	3	2	3	1	2	2	2	14	3	3	2	3	1	2	3	17	60						
30	4	3	4	3	4	4	3	3	3	31	3	4	3	3	4	4	5	26	3	4	3	3	4	4	4	25	5	5	4	5	4	4	4	31	113						
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	7	5	1	5	1	1	1	1	15	1	1	1	1	1	1	1	7	38						
32	1	1	1	1	1	1	1	1	2	10	2	2	2	1	1	1	2	11	5	1	5	1	1	1	1	15	2	1	1	2	1	1	2	10	46						
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	14	4	2	4	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	14	64						
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	4	2	2	2	16	4	2	4	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	14	66						
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	4	3	3	3	22	2	3	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	21	90						
36	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	3	3	3	4	2	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	89						
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	4	4	23	92						
38	3	3	3	3	3	3	2	2	3	25	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	4	22	89						
39	1	2	2	2	1	2	1	1	3	15	2	2	3	2	2	2	4	17	2	2	4	2	2	2	2	16	3	3	3	3	3	3	3	21	69						
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	7	5	1	5	1	1	1	1	15	1	1	1	1	1	1	1	7	38						
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	14	4	2	4	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	14	64						
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	14	4	2	4	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	14	64						
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	14	4	2	4	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	14	64						
44	1	2	3	2	2	2	1	1	3	17	2	3	4	3	1	2	2	17	5	2	5	1	2	1	1	17	2	2	2	2	1	2	3	14	65						
45	3	4	4	3	4	4	3	3	3	31	4	2	4	2	4	2	4	22	1	5	2	3	3	3	3	20	4	4	4	4	4	5	5	30	103						
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	14	5	2	5	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	14	66						
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	14	4	2	4	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	14	64						
48	5	1	1	5	1	1	1	1	1	17	1	5	5	5	5	5	1	27	1	1	1	1	1	5	4	14	1	1	1	2	1	1	1	8	66						
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	7	5	1	5	1	1	1	1	15	1	1	1	1	1	1	1	7	38						
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	7	5	1	5	1	1	1	1	15	1	1	1	1	1	1	1	7	38						
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	7	5	1	5	1	1	1	1	15	1	1	1	1	1	1	1	7	38						
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	7	5	1	5	1	1	1	1	15	1	1	1	1	1	1	1	7	38						

## Anexo 5. Formularios de validación de expertos



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

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Dr. Briceño Doua Gonzalo A.  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DIC - Umcv Cesar Vallejo  
 I.3. Especialidad del experto: Administración  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Husyhuu Belido Mabel Gerulaine

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que respalda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						85%

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

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

13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			
21	X			
22	X			
23	X			
24	X			
25	X			
26	X			
27	X			
28	X			
29	X			
30	X			
31	X			
32	X			
33	X			
34	X			
35	X			
36	X			
37	X			
38	X			
39	X			
40	X			
41	X			
42	X			
43	X			
44	X			
45	X			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

---



---

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

Ate, 19 de Setiembre del 2019

  
Firma de experto informante  
DNI N° 43601749

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Dr. Briceño Doría Gonzalo A.  
 I.2. Cargo e institución donde labora: DTC - Univ. Cesar Vallejo  
 I.3. Especialidad del experto: Administración  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Huayhua Bellido Mabel Geraldine

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						85%

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

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

13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			
21	X			
22	X			
23	X			
24	X			
25	X			
26	X			
27	X			
28	X			
29	X			
30	X			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

---



---

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

Ate, 19 de Setiembre del 2019

  
-----  
Firma de experto informante  
DNI N° 43601749

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. JUAN ROSENDO PÉREZ MORALES
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV
- 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRADOR
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
- 1.5. Autor del instrumento: MARIVANA BELLUZO MARELLI GERALDINE

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					82%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					82%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					82%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					82%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación.					82%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					82%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					82%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					82%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>82%</b>

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

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

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			
31	✓			
32	✓			
33	✓			
34	✓			
35	✓			
36	✓			
37	✓			
38	✓			
39	✓			
40	✓			
41	✓			
42	✓			
43	✓			
44	✓			
45	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

---



---

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

82%

Ate, 20 de Septiembre del 2019

  
 Firma de experto informante  
 DNI N° 08998788

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. JULIO ROSEANO PÉREZ MORALES  
 1.2. Cargo e institución donde labora: DOCENTE UCV  
 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRADOR  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 1.5. Autor del instrumento: HAYHUA BELIDO MABEL GERALDINE

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					88%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					88%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.					88%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>88%</b>

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

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

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

---



---

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

88 %

Ate 20 de SEPTIEMBRE del 2019

  
Firma de experto informante  
DNI N° 08998788

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. Arzumbaez Gery Carlos Abraham  
 I.2. Cargo e institución donde labora: Docente tiempo completo  
 I.3. Especialidad del experto: Administración  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta / Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Huayna Belido Hubell Geraldine

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				79	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					81
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					87
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					87
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>82.9%</b>

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

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

13	X			
14	X			
15	X			
16		X		
17	X			
18	X			
19	X			
20		X		
21	X			
22	X			
23	X			
24	X			
25	X			
26	X			
27	X			
28	X			
29	X			
30	X			
31	X			
32	X			
33	X			
34	X			
35	X			
36	X			
37	X			
38	X			
39	X			
40	X			
41	X			
42	X			
43	X			
44	X			
46	X			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

---



---

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

82,9%

Ate, 21 de Septiembre del 2019

  
Firma de experto informante  
DNI N° 44675464

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Arumburu Gonz. Corbo Sbackon  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente tiempo completo  
 I.3. Especialidad del experto: Administración  
 I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Encuesta / Cuestionario  
 I.5. Autor del instrumento: Huayhua Bellido Maholi Gerulbine

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					84
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda el propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>82%</b>

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

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

13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			
21		X		
22		X		
23		X		
24	X			
25	X			
26	X			
27	X			
28	X			
29	X			
30	X			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

---



---

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

82%

Ate, 21 de septiembre del 2019

  
 .....  
 Firma de experto informante  
 DNI N° 44095164



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BARDALES CARDENAS MIGUEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Lavandería Industrial Lizana E.I.R.L., Lurigancho Chosica 2019 ", cuya autora es HUAYHUA BELLIDO, MABELL GERALDINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 18 de setiembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARDALES CARDENAS MIGUEL DNI: 08437636 ORCID: 0000-0002- 1067- 9550	