



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Inteligencia emocional y desempeño laboral en el marco
COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San
Isidro, Lima, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

De Paz Torres, Flor de Maria Johana (orcid.org/0000-0002-4107-6787)

ASESORES:

Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente (orcid.org/0000-0002-3890-0640)

Mg. Chicchon Mendoza, Oscar Guillermo (orcid.org/0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

La investigación está dedicada a mi abuela por el impulso a ser mejor, a mi familia quienes me brindaron su apoyo y fueron mi soporte en todo el proceso. Asimismo, a la organización de estudio a fin de contribuir en su desarrollo.

AGRADECIMIENTO

Agradecida con la universidad por las herramientas que ha brindado para lograr el objetivo. Asimismo, a los 2 asesores Baquejano Cabrera, Luis y Chicchon Mendoza, Oscar por su orientación a la mejora continua de la investigación. Finalmente, a mis amigos Adriano Juarez y Keny Escobar por sus consejos en todo el proceso.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BAQUEDANO CABRERA LUIS CLEMENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia emocional y desempeño laboral en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023

", cuyo autor es DE PAZ TORRES FLOR DE MARIA JOHANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, 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, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BAQUEDANO CABRERA LUIS CLEMENTE DNI: 17843413 ORCID: 0000-0002-3890-0640	Firmado electrónicamente por: BBAQUEDANOCA el 04-08-2023 08:59:00

Código documento Trilce: TRI - 0637210

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DE PAZ TORRES FLOR DE MARIA JOHANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Inteligencia emocional y desempeño laboral en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
DE PAZ TORRES FLOR DE MARIA JOHANA DNI: 48110843 ORCID: 0000-0002-4107-6787	Firmado electrónicamente por: FDEPAZT el 06-08- 2023 10:07:43

Código documento Trilce: INV - 1248817

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	49
VI. CONCLUSIONES	59
VII. RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS	66
ANEXOS	73

Índice de tablas

TABLA 1 FICHA TÉCNICA DE V1	18
TABLA 2 NIVELES Y RANGOS DE LA IE	18
TABLA 3 FICHA DE LA V2.....	19
TABLA 4 NIVELES Y RANGOS DE LA VARIABLE DL.....	19
TABLA 5 VALIDEZ DEL INSTRUMENTO POR EXPERTOS	20
TABLA 6 ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD	20
TABLA 7 CUADRO CRUZADO DE V1 Y V2.....	24
TABLA 8 CUADRO CRUZADO DE D1 Y V2.....	25
TABLA 9 ¿SUS HABILIDADES LE PERMITEN DESEMPEÑAR SUS ACTIVIDADES LABORALES?	26
TABLA 10 ¿CONSIDERA QUE EXPRESA CON SEGURIDAD SUS EMOCIONES EN SITUACIONES CONFLICTIVAS?.....	26
TABLA 11 ¿SE SIENTE SATISFECHO CON LAS FUNCIONES DE TRABAJO QUE EJERCE A DIARIO?	27
TABLA 12 ¿SE SIENTE CONFORME CON SUS LOGROS PERSONALES? ...	27
TABLA 13 CUADRO CRUZADO DE LAV1- D2 VS V2	28
TABLA 14 ¿CONSIDERA QUE SUS DECISIONES NO SON INFLUIDAS POR SUS EMOCIONES?.....	29
TABLA 15 ¿CONSIDERA QUE SUS ACCIONES NO SON IMPULSIVAS EN SITUACIONES BAJO PRESIÓN?	29
TABLA 16 ¿SE ADHIERE A SUS VALORES PARA HACER LO CORRECTO ANTE LA PRESIÓN DE SITUACIONES PROBLEMÁTICAS?	30
TABLA 17 ¿SE CONSIDERA OPTIMISTA ANTE CAMBIOS EN LA METODOLOGÍA DE TRABAJO?.....	30
TABLA 18 CUADRO CRUZADO DE D3 DE LA IE Y DL.....	31
TABLA 19 ¿SE SIENTE INTERESADO EN LA MEJORA CONTINUA DE SUS FORTALEZAS	32
TABLA 20 ¿SE SIENTE COMPROMETIDO CON EL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES INTERNOS?	32
TABLA 21 ¿SE SIENTE OPTIMISTA PARA RESOLVER BLOQUEANTES Y CONTINUAR CON SUS ACTIVIDADES?	33
TABLA 22 ¿DISFRUTAS REALIZAR LAS ACTIVIDADES CON TU EQUIPO? .	33
TABLA 23 CUADRO CRUZADO DE D4 VS V2	34
TABLA 24 ¿MUESTRA INTERÉS POR ESCUCHAR LOS PROBLEMAS QUE PUEDAN ESTAR PASANDO SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?	35
TABLA 25 ¿MUESTRA LA DISPOSICIÓN DE AYUDAR A SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO EN CUALQUIER SITUACIÓN?	35
TABLA 26 ¿MUESTRAS TOLERANCIA SI NO COMPARTES LA OPINIÓN DE TUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?	36
TABLA 27 ¿COMPRENDES EL ESTADO DE ÁNIMO DE LOS DEMÁS POR MEDIO DEL LENGUAJE NO VERBAL?.....	36
TABLA 28 CUADRO CRUZADO DE D5 VS V2	37
TABLA 29 ¿ES CAPAZ DE INFLUENCIAR A SUS COMPAÑEROS PARA CUMPLIR OBJETIVOS DE TRABAJO?	38

TABLA 30 ¿ES CAPAZ DE COMUNICAR DE MANERA ASERTIVA SUS INCOMODIDADES JUSTO A TIEMPO?	38
TABLA 31 ¿ES CAPAZ DE GUIAR A OTROS PARA LOGRAR LA MEJORA CONTINUA DE LAS ACTIVIDADES LABORALES?	39
TABLA 32 ¿UTILIZA HABILIDADES DE NEGOCIACIÓN?.....	39
TABLA 33 TABLA DE CONTINGENCIA DE LAS DIMENSIONES DE IE Y DL...	40
TABLA 34 PRUEBA DE NORMALIDAD IE	41
TABLA 35 PRUEBA DE NORMALIDAD DE DL	41
TABLA 36 CUADRO DE CORRELACIÓN ENTRE IE Y DL	42
TABLA 37 CUADRO DE CORRELACIÓN ENTRE D1 DE IE Y DL.....	43
TABLA 38 CUADRO DE CORRELACIÓN DE LA D2 DE IE Y DL	44
TABLA 39 CUADRO DE CORRELACIÓN DE LA D3 DE IE Y DL	45
TABLA 40 CUADRO DE CORRELACIÓN DE D4 DE LA IE Y DL	46
TABLA 41 CUADRO DE CORRELACIÓN DE D5 DE LA IE Y DL	47
TABLA 42 TABLA DE RHO DE SPEARMAN ENTRE LAS DIMENSIONES IE Y DL	48

Índice de figuras

FIGURA 1 DISEÑO METODOLÓGICO	14
FIGURA 2 RANGO DE MEDICIÓN DEL RHO DE SPEARMAN.....	22
FIGURA 3 VALOR DE SIGNIFICANCIA	22

RESUMEN

En la investigación se planteó como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el marco COVID 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023. Las variables estudiadas fueron Inteligencia Emocional y sus dimensiones autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y la relación interpersonal; en cuanto el Desempeño Laboral bajo las dimensiones crecimiento profesional, productividad y condición laboral. La investigación fue básica con enfoque cuantitativo, nivel de estudio correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La técnica utilizados fue la encuesta y como instrumento cuestionarios. La población estuvo constituida por 113 colaboradores de la unidad de estudio. Los resultados evidenciaron que el 84.7% presentan un nivel medio de la Inteligencia emocional y desempeño laboral; asimismo ambas variables se relacionan con un valor de Rho de spearman de 0,881 y un nivel significativo de < 0.000 por lo que se aceptó la hipótesis alterna. Se concluyó, que, existe relación positiva considerable entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa consultora de informática; por lo que, si la variable inteligencia emocional aumenta, la variable desempeño laboral también; lo mismo ocurre si la variable "Inteligencia emocional" disminuye, la variable desempeño laboral también.

Palabras clave: Inteligencia emocional, autoconocimiento, autorregulación, motivación.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship between emotional intelligence (EI) and job performance (JP) in the COVID - 19 pandemic in an IT consulting company, San Isidro, Lima, Lima, 2023. The variables studied were Emotional Intelligence and its dimensions self-knowledge, self-regulation, motivation, empathy and interpersonal relationship; as well as Job Performance and its dimensions professional growth, productivity and working condition. The research was basic with a quantitative approach, the level of study was correlational with a non-experimental cross-sectional design. The survey was used as a data collection technique and the questionnaire as an instrument. This study was conducted with 59 employees of an IT consulting firm. The results indicate that emotional intelligence has a significant effect on job performance with a strong positive correlation considering the Spearman's rank ($RS = 0.881$) correlation coefficient with $p\text{-value} = 0.000 < 0.001$. Consequently, the alternative hypothesis (H_1) was accepted, and the null hypothesis (H_0), rejected, so emotional intelligence is linked to job performance in the COVID - 19 pandemic in an IT consulting company, San Isidro, Lima, 2023, which means higher level on EI perform a higher level of JP and vice versa.

Keywords: Emotional intelligence, self-knowledge, self-regulation, motivation.

I. INTRODUCCIÓN

En cuanto el contexto internacional, según Jhonson. Cuesta y Tumas (2020), en su Investigación en Argentina, indica que la sensación de aturdimiento emocional individual y socialmente ha sido consecuencia del temor, frustración y el resultado del covid. Ante ello, el rendimiento es afectado por no gestionar las emociones de forma adecuada. Cross (2019), menciona que los trabajadores de Nigeria presentan un bajo desempeño laboral (DL) por problemas de insatisfacción en su trabajo y altos niveles de estrés, actividades con retrasos, por lo que propone un programa para cubrir necesidades emocionales. Asimismo, el periódico español Cepymenews (2018), señala que los problemas de no desarrollar IE en los colaboradores se verán reflejados en: sentimientos de angustia bajo presión, que se sientan no escuchados, evasión de conflictos y no estar abierto a feedbacks (Reacios al cambio). Por lo que, la IE podría regular problemas como antipatía, hostilidad, reacciones impulsivas que afectaría el desempeño individual como grupal.

A nivel nacional, la universidad católica de San Pablo (2021), manifiesta que la crisis económica producto del COVID-19, impactó a muchas empresas, algunas cerraron como Polystel y Avianca Perú; y otros cambiaron de rubro. De ello, destacan que el nivel de IE para enfrentar situaciones conflictivas hizo diferencia. Del estudio de 400 profesionales del sector privado, el 41% perdieron su trabajo y otros mantuvieron el salario mínimo, el estrés aumentó a un 64.3%, el 66 % manifiestan no forman parte de actividades que promuevan la IE. Asimismo, el DL abarca 4 ámbitos que son físico, emocional, financiero y social para lograr prosperar a las empresas a fin de evitar bloqueantes. Por otro lado, el 48 % de trabajadores quieren mejores condiciones de trabajo ya que producto del covid han cambiado las modalidades, así mismo piden impulsar la empatía por lo que todos están pasando (Agencia Peruana de Noticias Andina (2021). Por lo que existe la relevancia de concientizar la relevancia de IE, y su contribución en las compañías.

A nivel local, la empresa consultora de informática estudiada ejecuta proyectos para clientes nacionales e internacionales. Debido al COVID 19 y las medidas dictadas por el estado como el confinamiento en los hogares, el equipo ha

tenido la necesidad de adaptarse a estos cambios para mantener la continuidad de sus servicios. En consecuencia, la IE y DL de cada trabajador han repercutido en las actividades individuales y grupales, pues se observó que han surgido inconvenientes en la autorregulación de sus emociones y en la comunicación asertiva lo que afectó el flujo de trabajo; además, se percibió una ausencia de empatía, que indujo a conflictos o malentendidos dentro del equipo afectando también productividad y generando retrabajos. Asimismo, los empleados han tenido problemas de gestión de sus emociones en reuniones virtuales, reacciones impulsivas, falta de concentración que influyó en sus actividades y alteró su motivación; las relaciones interpersonales se han visto deteriorado por la condición de trabajo y devino en una disminución en el rendimiento laboral de los equipos. Por lo mencionado, se buscó conocer la relación entre las variables en la compañía.

El problema general es: ¿Cómo se relaciona la Inteligencia emocional y desempeño laboral en el marco COVID 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023, y los problemas específicos son ¿Cómo se relaciona el autoconocimiento y el desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023?, ¿Cómo se relaciona la autorregulación y el desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023?, ¿Cómo se relaciona la motivación y el desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023?, ¿Cómo se relaciona la empatía y el desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023?, ¿Cómo se relaciona las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023?

Fernandez (2020), manifiesta la importancia de fundamentar la causa de la realización de una investigación. El presente trabajo posee justificación teórica-científica, dado que busca profundizar las bases teóricas, incentivar la reflexión y discutir conocimientos, de este modo se genera mayor conocimiento científico en IE y DL. Hay justificación metodológica por el método científico e instrumento validados y confiables para ser consultados. Finalmente, posee justificación social

porque permitirá la concientizar la importancia de la IE a fin de evitar costes por improductividad, mejorar la sinergia de los colaboradores de las compañías de TI.

El objetivo general es: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023. Como O₁ es Determinar la relación entre él y el desempeño laboral en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023, O₂ Determinar la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023, O₃ Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023, O₄ Determinar la relación entre la empatía y el desempeño laboral en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023, O₅ Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023

La hipótesis general es: La Inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023. Las hipótesis específicas son a) Existe relación entre el **autoconocimiento** y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023 b) Existe relación entre la **autorregulación** y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023 c) Existe relación entre la **motivación** y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023 d) Existe relación entre la **empatía** y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023 e) Existe relación entre las **relaciones interpersonales** y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, los antecedentes referentes a la investigación se mencionan a **Cenepo y Gonzalez (2023)**, presentaron como fin estudiar el nexo entre motivación y DL en Trujillo. Usaron el enfoque cuantitativo no experimental de corte transversal hipotético deductiva, tomó una muestra con 40 personas de entidades privadas entre ellos TI. **La técnica e instrumentos** utilizó cuestionarios para cada variable. Concluyó que la motivación y DL se relacionan con un RS de 0,937 y un pvalor $<0,01$, además el 82.5% posee nivel alto de motivación intrínseca y 60% motivación extrínseca.

Por otro lado, Bartra, Torres, y Armesto (2022) su **objetivo** fue identificar el impacto de la IE y desempeño laboral (DL) en cuanto la empresa del rubro tecnológico. **La metodología** fue cuantitativa, con un alcance explicativo, su diseño fue no experimental y transversal. El muestreo fue probabilístico y aleatorio, en cuanto su muestra constó de 245 colaboradores. **La técnica e instrumento** usados para recopilación de información fue la encuesta y el uso del programa SPSS versión 25. **Su resultado fue** que la IE de los colaboradores se relaciona con el DL con una $r= 0.78$ y una significancia de $p<0,01$, también una $r=0,523$ y un $p<0,000$ entre regulación emocional y DL, asimismo una $r=0,674$ y $p<0,000$ entre atención emocional (Autoconocimiento). Además, se obtuvo que ellos tienen una fuerte medida de IE representado por el 63.3% y que el 58.3% presentan una fuerte DL elevado también.

También se menciona el aporte de **Rivero et al. (2022)** planteó determinar el vínculo de la IE y el DL de los recursos humanos en la compañía del rubro TI. **La metodología** fue cuantitativa explicativa y su diseño es no experimental transversal con un muestreo probabilístico, aleatorio de 245 personas. **La técnica e instrumentos** utilizados fueron la encuesta con el SPSS V 25. **Concluyó** la comprobación del vínculo entre la IE y el DL con la $CS= 0.780$ y una significancia de $p<0,01$, en cuanto las dimensiones se determinaron que la atención emocional con el desempeño se tiene una $CS= 0.674$, con la regulación emocional obtuvo una $CS=0.523$, la atención emocional un $r= 0,673$, la regulación emocional un $r = 0,523$,

todos con una significancia de $p < 0,01$. Además, el 33% posee atención emocional, 32% posee conocimiento y regulación emocional.

La tesis de **Saldaña (2020)** presento como **objetivo identificar** Si hay relación entre DL y la IE en una empresa consultora, Fue de tipo básico, no experimental-transversal, cuantitativo con una población de 134 y muestra de 100 colaboradores, los **instrumentos** utilizados fueron el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron que la IE de los empleados está a un nivel alto (79%) y el DL 92%; y se concluyó una relación fuerte entre ambas variables por un RS de 0,840 con una pvalor $< 0,05$ (significativo). Siendo que a mayor IE mayor DL.

Finalmente, **Ávila (2020)**, propuso analizar el nexo en cuanto el contrato “por periodo” e IE. Fue diseño no experimental transversal, enfoque cuantitativo y de tipo correlacional, trabajó con 60 personas siendo con el muestreo no probabilístico de tipo censal. **La técnica e instrumentos** utilizó cuestionarios para cada variable y el uso de SPSS. **Concluyó** en que el tipo de contrato, en este caso eventual tiene impacto en la conducta y se determina que existe correlación entre la IE y contrato temporal con una $p < 0,05$ y una $CS = 0,294$ y entre los componentes que se evaluaron fueron la capacidad de conocimiento (Autoconocimiento) y el contrato laboral con un $r = 0.243$, luego la motivación en el trabajo con una $r = 0,304$, autorregulación con una $r = 0.306$, empatía con una $r = 0.287$ con un pvalor $< 0,05$. Además, el 53.3% presenta autoconocimiento alto de sus emociones, el 55% presenta motivación alto, el 55% tiene la capacidad de autorregulación, el 61.7% tiene un nivel regular en empatía, el 45% presenta un nivel alto en habilidades sociales.

Información internacional referente al tema de investigación, se identificaron trabajos como la de **Kapadwala y Joseph (2022)**, tuvieron como **objetivo** revisar el impacto de la IE en los colaboradores en el rubro de las TI y la importancia en su desempeño laboral en su centro de trabajo. **La metodología** se fundamenta en el diseño cuantitativo descriptivo con una participación de 100 personas del sector de TI. **La técnica e instrumento** utilizaron el cuestionario, muestreo aleatorio simple para la evaluación, asimismo el uso del SPSS. **Concluyó** que existe una $RS = 78$

con un nivel de significación de 0,001 entre los componentes de IE y el DL en el ámbito de las TI y CS de 0.63, asimismo el DL con la comprensión de emociones presenta una $r=0,62$, razonamiento de las emociones una $r=0,65$, gestión de las emociones una $r=0,58$ y la capacidad de reconocer emociones con una $r=0,66$.

Furnham (2021), el **objetivo** de su artículo fue analizar el nexo entre la IE y el DL de un gerente, personal a cargo y pares. **El** enfoque fue cuantitativo descriptivo transversal, con 903 empleados de 38 compañías entre los países Perú, Reino Unido y Sudáfrica. **La técnica e instrumento** fueron cuestionarios de TEIQue para analizar el IE y medición de desempeño 360 para el desempeño laboral con el SSPS ver 24.0. Obtuvo como **resultado** que el desempeño de los colaboradores tiene una correlación con un sig. menor a 0.05 con los componentes de la IE, en caso de los directivos poseen un $r=0,07$ en elemento de asertividad, $r=0,13$ con la felicidad, en caso de los pares o compañeros se obtuvo un $r=0,08$ concerniente a la gestión de estrés, $r=0,11$ en autoconocimiento, finalmente en cuanto el equipo obtuvo un $r=0,09$ respecto a la empatía, $r=$ y $r=0,09$ con un $p\text{valor}<0,01$ en las relaciones interpersonales, de todo ello existe una correlación entre ambas variables.

Kandu y Kautish (2023) planteó el **objetivo** establecer la relevancia de las dimensiones de la IE entre el DL en Nepal en el sector TI. **El** enfoque fue cuantitativo descriptivo, toma en cuenta la perspectiva descriptiva como la correlacional-causal, la muestra fue de 325 personas y de diseño transversal. **Su técnica e instrumento** fueron la encuesta y software estadístico SPSS versión 19.0 (IBM Corp). Finalmente, **la conclusión** a la que arribó fue que, una RS entre DL y autorregulación de 0,573 y $p<0,000$, RS entre DL y motivación de 0,770 y $p<0,000$, una RS entre DL y empatía de 0,096 y $p<0,085$; una RS entre DL y relaciones interpersonales de 0,712 y $p<0,000$ aprobándose las hipótesis y por ende demostrándose la relación de ambas variables; excepto con la de empatía.

Además, **Harshini y Ramachandran (2019)** tuvo como **objetivo** determinar el cómo se vincula la IE y el RDL de los colaboradores del rubro de TI. **La metodología** fue cuantitativa descriptiva y su estudio se aplicó a 100 personas siendo una muestra censal y muestreo aleatorio por conveniencia. **Su técnica e instrumento** fueron la encuesta para cada variable y la herramienta computacional SPSS de IBM. **Su resultado** revela que la variable IE tiene un impacto destacable en el DL y tiene una correlación de 0,948.

Asimismo, el artículo presentado por **Aragón (2019)** planteó como **objetivo** identificar cómo la IE-se-relaciona-con-el DL en las organizaciones. **Aplicó-la-metodología** de enfoque cuantitativo y descriptivo. **La técnica e instrumento** fueron la encuesta y la observación directa para su investigación, así como, el software estadístico SPSS. **Concluyó** que los trabajadores poseen elementos que forman parte de la Inteligencia emocional obteniendo el 18% en autorregulación, 35,3% posee autoconciencia, 38,3% en cuanto la empatía, 32% en habilidades sociales y 54,6% en el elemento motivación. Se detectó el 53.2% de colaboradores considera que su desempeño laboral comprende el trabajar con objetivos claros, colaborar en equipo, capacitaciones y que la inteligencia emocional brinda beneficios de forma individual y corporativa.

A **fin de sustentar las variables**, se menciona como autor base a Daniel Goleman es un autor influyente quien recibió reconocimiento luego de publicar su libro IE en 1995. Dicho ello, Goleman (1998) define es la posibilidad de distinguir las propias emociones, así como la de los demás, es tener la capacidad de motivarnos y gestionar los vínculos con los demás. Además, abarca 5 ámbitos: - autoconocimiento, -autorregulación, -motivación, -empatía y-habilidades-interpersonales. Por otro lado, manifiesta que el desarrollo y la capacidad de adaptar la IE al estilo de vida permitirá optimizar la gestión y reconocimiento de sus emociones como la de los demás llevándolo al éxito porque la IE influye en el intelecto y optimiza el estilo de vida. Para Sfetcu (2020) es la habilidad de gestionar las propias emociones y ajenos sin excluir ninguno, a fin de usar esa información para ordenar los pensamientos y guiar el comportamiento ante diferentes situaciones.

Otro concepto que le añaden a la **IE** es la percepción, disposición para percibir, aceptar el nivel de capacidad de gestionar y usar la información de las emociones con las de otros con la ayuda de habilidades emocionales que inicia desde el conocer las emociones, regularlas y la capacidad de extórnalas (Pérez *et al.*, 2020). En cuanto Wen *et al.* (2019) añade que no solo consiste en identificar, comprender y expresar la información de las emociones, sino que se deben evaluarlos de este modo lograr una estabilidad emocional. Mientras que, Tamera (2023) indica que la IE es la base para poseer interacciones con la sociedad sanas y el crecimiento del razonamiento humano ante un ambiente cambiante.

Otros elementos que forman parte de la **IE** presentados por Reuven Bar-On (1997) son el componente intrapersonal que reúne las habilidades de convivir con otros, el componente interpersonal que lo relaciona con el dominio de emociones fuertes y control de impulsos, control de estrés que reúne la capacidad de ser asertivos, el estado de ánimo compuesto por la habilidad de enfrentar problemas y la adaptabilidad ante cualquier contexto. Finalmente, Mayer *et al.* (1999) manifiestan que los elementos que componen la **IE** son la habilidad de comprender y demostrar sus emociones con seguridad; de este modo no se bloquea el pensamiento y se logra abarcar el autoconocimiento de las emociones y autorregularlos a fin de promover el crecimiento emocional y conocimiento.

La IE abarca una serie de habilidades y capacidades que permiten crear relaciones obteniendo la facultad de gestionar las emociones personales, generar bienestar en la vida cotidiana y con las personas que laboran con el individuo (de la Cruz, 2020; Bentaleb y Limamy 2021). Remaycuna *et al.* (2022) consideran que los empleados con mayor rango de **IE** se desenvuelven mejor pues poseen una precisa gestión de sus emociones y confrontación de conflictos mejorando su desempeño laboral. La **IE** es fundamental en las compañías porque refuerza la toma de decisiones (TDD), facilita la resolución de situaciones adversas y optimiza el liderazgo, además se considera una habilidad que junto con el desarrollo de las habilidades duras pueden permitir que se obtenga un rendimiento de alto impacto en las organizaciones (Casas y Legazkue 2020; Garcia 2022).

Por otro lado, Tapia *et al.* (2022), manifiestan que, aunque el conocimiento es un factor importante para el éxito empresarial, no garantiza un ambiente ideal para los colaboradores, por lo que es un bloqueante al cumplimiento de objetivos. Es por ello, que la IE ha tomado más relevancia en las organizaciones a fin de que las actividades y relaciones mejoren, siendo usada como estrategia para fortalecer la unión, el poder de negociación y atender conflictos de forma plena.

Respecto sus dimensiones está el Autoconocimiento, Goleman (1998) lo define como la comprensión de los estados emocionales propios y la capacidad de establecer un autoconcepto con claridad, también ser conscientes de que es probable sentir varias emociones y ser capaces de realizar una autoexpresión con seguridad, ser conscientes con la satisfacción de la autorrealización. **Los indicadores** de medición que forma parte de este elemento son **autoconcepto** que hace referencia a conocer fortalezas y debilidades, **autoexpresión emocional** enfocado a la capacidad de dar a conocer sus emociones, **autorrealización** que hace referencia a la satisfacción de logros personales y profesionales.

Continuando con la autorregulación, para Goleman (1998) consiste en tener autocontrol de los impulsos, comprender los diferentes estados emocionales en diferentes situaciones a fin de mantener la integridad y no interrumpir las actividades. Asimismo, tener la disposición de aceptar los diferentes escenarios que se puedan presentar sin que sus emociones lo impidan. Ello permite que la persona posea un autoconocimiento de lo que siente y con ello tenga la capacidad de tolerar pensamientos y emociones negativos. **Los indicadores** de medición son: **Autocontrol** relacionado al dominio de impulsos, **integridad** relacionada a la búsqueda de realizar las acciones correctas ante situaciones difíciles; y la **adaptabilidad** referente a la actitud frente al cambio.

Asimismo, la motivación y Goleman (1998) lo define como impulsos emocionales que permiten que las personas perciban fuerzas y deseos de superación, el cual requiere de un compromiso para sobresalir y/o superar diversas situaciones con optimismo. **Los indicadores** de medición son **deseos de superación** relacionado al esfuerzo por lograr una mejora continua, **el**

compromiso relacionado al cumplimiento de los objetivos personales/de equipo, **optimismo** relacionado a la persistencia por resolver problemas durante el desarrollo de la actividad.

También está la empatía y Goleman (1998) lo define como la cualidad de comprender las emociones de otras personas, tener la capacidad de escucha activa a fin de reconocerlas y mostrar interés por servir apoyo. **Los indicadores** de medición son la **comprensión** relacionada a respetar la opinión de los demás con interés activa, **interés por apoyar** enfocado a brindar apoyo, cubrir, prevenir las necesidades de las personas, **escucha activa** que consiste en tener interés por la información que se recibe de otra u otras personas durante una conversación.

Finalmente, la relación interpersonal, Goleman (1998) lo define como la simplicidad de interrelacionarse con las personas a su alrededor, tener la capacidad de influir, intercambiar las emociones y/o pensamientos a fin de resolver situaciones conflictivas, guiar como líder la cooperación y trabajo de equipo por medio de la comunicación asertiva. **Los indicadores** de medición son la **capacidad de influenciar** relacionado al conocimiento de tácticas de persuasión, **la comunicación asertiva**, **liderazgo** relacionado a la capacidad de inspirar, guiar personas o grupos, **resolución de conflictos** enfocado en el poder de negociación y soluciones rápidas.

En cuanto la variable Desempeño Laboral, se toma como autor base a Chiavenato (2019), es el resultado del nivel de productividad del colaborador y la interacción con su condición laboral para el desarrollo del cumplimiento de actividades. Mientras que, Snell y Morris (2020) indica que está vinculado con el crecimiento profesional de los colaboradores en la organización, por la que se debe medir a fin de brindar una retroalimentación, técnicas y formaciones necesarias para que mejore su DL. Por otro lado, para Echevarría y Galaze (2019) el desempeño es el rendimiento que brinda cada colaborador frente a las diversas tareas que realiza en su organización, donde se puede determinar las diferentes competencias, habilidades y conocimientos que aplican para llegar al resultado deseado por la organización. Angulo et al. (2018), indica que para conseguir un

buen DL es importante que se explique y se aseguren que está claro cómo realizar las actividades, indicar previamente los lineamientos, fuentes e incentivarlos de forma continua a mejorar sus técnicas o habilidades.

A causa de la pandemia de COVID-19 se ha observado cambios significativos referente al desempeño laboral como teletrabajo, entre estos cambios está el clima organizacional, la motivación y el estrés que jugaron un rol importante en el desarrollo de las actividades laborales y productividad (Cross, 2019). Por otro lado, también se ha visto afectado la salud mental de los colaboradores, sobre todo los que ya eran vulnerables como los jóvenes que iniciaban a ejercer hasta personas que ya estaban a punto de jubilarse, se afecta el compromiso, desempeño y por ende la percepción de satisfacción laboral (Saavedra ,2022; Gutierrez y Moreno ,2022). Además, muchos percibieron que la empresa los descuidó e hicieron estar en la incertidumbre de la estabilidad laboral afectando la satisfacción y rendimiento laboral (Davidescu et al., 2020).

Asimismo, Evans y Lindsay (2019) y Rodríguez y López, 2021 concuerdan en la importancia de la evaluación de desempeño a fin de poder generar retroalimentaciones enfocados en incentivar a mejorar al colaborador y reducir la brecha empleado -empleador. De este modo, el personal podrá reforzar sus debilidades como las fortalezas; y con ello programar formaciones, compensaciones y ascenso progresivo. Para Pancasila *et al.*, 2020, la riqueza de los colaboradores no solo es tangible, sino que deben percibir riqueza intangible por parte de la compañía, de este modo se logra la ventaja competitiva.

Entre sus dimensiones está el crecimiento profesional, Consiste en brindar facilidades para que los colaboradores participen en actividades que permitan capacitarse con nueva información y en conjunto con otras personas para compartir ideas y conocimientos a fin de que tengan acceso a nuevos conocimientos. Asimismo, la asesoría y retroalimentación es primordial para guiar la realización de tareas y responsabilidades del colaborador para que , la progresión de crecimiento profesional es posible mediante los ascensos y reconocimientos que deben ser por los méritos de su esfuerzo y por su experiencia (Chiavenato, 2019;

Rodríguez y López, 2021) **Los indicadores** de medición son **capacitación profesional** relacionado a la oportunidad de aprender y acceder a nuevas fuentes de información, **reconocimiento por méritos** relacionado al reconocimiento de los logros, y **retroalimentación laboral** relacionado al compromiso del empleador por guiar a una mejora continua. (Chiavenato, 2019)

También, la productividad, Chiavenato (2019), indica que es un indicador que refleja los resultados del trabajo que realizan los colaboradores, la productividad puede evaluar la eficacia y eficiencia con que se administran los recursos financieros, humanos y relaciones con el entorno mediante los recursos utilizados como el tiempo. **Los indicadores** de medición son **eficacia y eficiencia** en relación con los recursos usados para la ejecución de sus tareas y logro de las metas globales.

Culminando esta sección, la condición laboral, Hernandez (2022) hace referencia al contexto en la que se realiza la actividad laboral y que es influenciada por el ambiente, las herramientas de trabajo, reglamentos y la interacción del trabajo en equipo que repercuten en el comportamiento y resultados. **Los indicadores** de medición son **Herramientas de trabajo** en relación con su beneficio para desempeñar sus actividades, **Ambiente de trabajo** en relación con las características donde desarrolla sus actividades y el **trabajo en equipo** relacionado en el trato y valores que intervienen en las interacciones entre superiores, pares o personas a cargo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

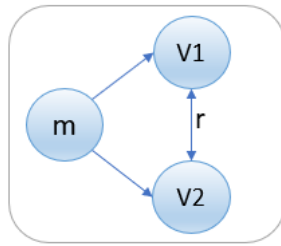
3.1.1 Tipo de investigación

La investigación es **básica** porque consiste en generar nuevos conocimientos sobre las variables de estudio con los fundamentos teóricos y conclusiones y no tendrá un efecto práctico. En cuanto **el método de investigación es hipotético inductivo** porque surgió de la observación particular de un fenómeno y el razonamiento va de lo específico a lo general, se prueban hipótesis a fin de arribar en conclusiones. El **enfoque es cuantitativo** que consiste en respaldarse de métodos matemáticos y analizar los métodos estadísticos a fin de medir la unidad seleccionada de una realidad específica. Además, es la indicada cuando se busca determinar magnitudes o sucesos del fenómeno y probar las hipótesis (Hernandez y Mendoza, 2018; Bielik, 2019).

3.1.2 Diseño de investigación

Estrategia para desarrollar la investigación y obtener los datos a fin de que responda los problemas planteados (Bielik, 2019), Por lo que el diseño es no experimental ; no se manipula variables, se observa el comportamiento dentro de su contexto, se recurre a instrumentos para ser analizado y en cuanto la medición de los datos será una vez por lo que es transversal y su nivel es correlacional que consiste en determinar las relaciones estadísticas entre dos o más elementos y muestra la asociación entre estas, pues su objetivo es averiguar cualquier tipo de relación en un tiempo (Hernandez y Mendoza, 2018; Rezigalla, 2020). Se emplea la estadística descriptiva que permitirá las tabulaciones y vista general de los datos con medidas cuantitativas; la inferencial por el análisis de datos que se generalizan de la muestra a una población, el uso de una estadística particular para contrastar la puntuación promedio y expresarlas en denominaciones de sig. estadístico (Kaliyadan y Kulkarni, 2019).

Figura 1 Diseño Metodológico



Fuente: Elaboración propia

Dónde es la muestra, **V1**: Inteligencia emocional, **V2**: Desempeño laboral y la **r**: Relación entre ambas variables.

3.2. Variables y operacionalización

El concepto que puede cambiar entre los miembros de una población o muestra, ello es capaz de medirse y ser observado por medio de instrumentos de medición. (Hernandez y Mendoza, 2018). Su importancia radica en que permiten la operacionalización para la recolección de datos, pueden ser cuantitativas o cualitativas, en este caso son cualitativas porque responden a atributos que posee el objeto de estudio y son representados en un orden, es decir son ordinales (Kaliyadan y Kulkarni, 2019).

- **Definición conceptual**, la IE, está sustentado por Goleman (1998) define que la IE es la posibilidad de distinguir las propias emociones, así como la de los demás, es tener la capacidad de motivarnos y gestionar los vínculos con los demás. Además, abarca en: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades interpersonales. Para Sfetcu (2020) es la habilidad de gestionar las propias emociones y ajenos sin excluir ninguno, a fin de usar esa información para ordenar los pensamientos y guiar el comportamiento ante diferentes situaciones.

- **Definición operacional** está formado por **cinco dimensiones** con sus respectivos indicadores: La dimensión **Autoconocimiento** y los indicadores de medición son autoconcepto, autoexpresión emocional y autorrealización. **También, la autorregulación** y los indicadores de medición son: Autocontrol, integridad y adaptabilidad. **Asimismo, la motivación** los indicadores de medición son deseos de superación, el compromiso y optimismo. **Asimismo, la empatía** y los indicadores de medición son la comprensión, escucha activa e interés por ayudar. **Finalmente, la relación interpersonal** los indicadores de medición son la capacidad de influenciar, la comunicación asertiva, liderazgo y resolución de conflictos.
- **La escala de medición fue** ordinal como se enunció anteriormente.
- **Definición conceptual para DL según Chiavenato (2019)**, es el resultado del nivel de productividad del colaborador y la interacción con su condición laboral para el desarrollo del cumplimiento de actividades. Mientras que, Snell y Morris (2020) indica que está vinculado con el crecimiento profesional de los colaboradores en la organización, por la que se debe medir a fin de brindar una retroalimentación, técnicas y formaciones necesarias para que mejore su desempeño laboral.
- **Definición operacional se** conforma por las dimensiones como el crecimiento profesional y los indicadores de medición son capacitación profesional, reconocimiento por méritos y retroalimentación laboral. La productividad y los indicadores de medición son eficacia y eficiencia. La tercera condición laboral y los indicadores de medición son herramientas de trabajo, ambiente de trabajo y el trabajo en equipo. La **escala de medición** es ordinal como se enunció anteriormente.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Poseen **características similares y específicas**, asimismo, el lugar de estudio debe ser compartido. De ello, puede interpretarse como que se puede estudiar personas, objetos o activos que tienen características, requisitos, propiedades que se desea investigar según el tipo de investigación (Hernández y Mendoza, 2018; Casteel y Bridier, 2021). En esta oportunidad la empresa consultora de informática del está compuesta por 113 trabajadores.

- **Criterios de inclusión, se consideró los colaboradores** del proyecto del cliente de energía eléctrica y los colaboradores del cliente de distribución de ambos sexos.
- Los **criterios de exclusión:** fueron los colaboradores de otros proyectos, limpieza, seguridad. Asimismo, los que salieron de licencia por salud.

3.3.2. Muestra

Son parte de la población con elementos equivalentes (Hernández y Mendoza, 2018) Se recurrió a la fórmula finita para el cálculo y teniendo en cuenta que $n = \text{Muestra}$, Población: $N=113$, Nivel de confianza: $Z= 1.96$, $p= 50\%$, $q= 50\%$ y Margen de desacierto $e=5\%$; cuyo resultado fue 87 personas (Ver Anexo 13). No obstante, se presentó limitaciones de disponibilidad de participar de forma voluntaria, horarios, entre otros. Por lo que se decidió trabajar con una **muestra por conveniencia**, dado que este tipo de muestra son los recursos disponibles a las cuales se tiene acceso para desarrollar el estudio (Hernández y Mendoza, 2018; Casteel y Bridier, 2021). Siendo la muestra de estudio final 59 colaboradores que representa el 67% de la muestra.

3.3.3. Muestreo

Se clasifican como probabilísticos cuando todas las unidades tienen la probabilidad de ser considerado, caso contrario son no probabilísticos que depende del objetivo y criterios como la accesibilidad de la información que se tiene. Se uso el muestro no probabilístico donde las unidades que presentan las mismas propiedades son recurridas por conveniencia. (Hernández y Mendoza, 2018; Casteel y Bridier, 2021).

3.3.4. Unidad de análisis

Para Hernández y Mendoza (2018) son las unidades e información sobre “qué” o “quién” se recopilarán los datos que serán analizados. Para esta investigación está conformado por la muestra por conveniencia de 59 colaboradores de una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica elegida es la encuesta que facilitó obtener información por medio del instrumento de cuestionarios de las unidades de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). **Se diseño cuestionarios de preguntas cerradas policotómica** y se usará **la escala de Likert** que consiste en entregar respuestas en orden descendente o ascendente y cada una está valorada, al final de obtendrán puntajes sean “altos” o “bajos” de acuerdo con lo que marque el individuo, además es la más adecuada para **capturar información referente a percepciones, emociones, descripciones de personas, entre otros** relacionados a estudios del comportamiento o ciencias sociales Adeniran, (2019). Las cuales son aprobados por dictamen de especialistas los cuales confirmaron su confiabilidad (Ver anexo 4)

El primer instrumento medirá la variable de **IE** comprende 5 dimensiones y el segundo instrumento evaluará la variable **DL** que comprende tres dimensiones y en ambos casos se miden en la escala tipo Likert de la siguiente manera Totalmente en Definitivamente No (1), Parcialmente No (2), Indeciso (3),

Parcialmente Si (4), Definitivamente Si (5). Posterior a ello, se genera una base de datos, el análisis descriptivo, la evaluación de hipótesis y análisis inferencial. Asimismo, la validez y confiabilidad de ambos instrumentos en la prueba piloto fue por **Alpha de Cronbach** que se representa numéricamente, siendo 0.80 aceptable para las investigaciones de tipo básica, se optó por **este tipo de confiabilidad** porque es **aplicable en instrumentos que utilicen la escala de Likert**, entre otros tipos de escalas, **que plasmen respuestas policotómicas**, su procedimiento consiste en **determinar** de forma objetiva la consistencia interna de los instrumentos (Amirrudin *et al.*, 2020).

Tabla 1
Ficha técnica de V1

FICHA V1	
Nombre del instrumento:	Cuestionario para medir la IE
Año	2023
Tamaño muestral:	59
Tipo de técnica:	Encuesta
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo	Medir la variable de la IE
Número de Ítem	20
Aplicación	Individual
Fecha de trabajo:	Jun-23
Tiempo de duración:	20 min
Normas de aplicación	Se marcará solo una opción por ítem de forma honesta.
Escala	De Likert: Definitivamente Si (5), Parcialmente Si (4), indeciso (3), Parcialmente No (2), Definitivamente No.

Fuente : Elaboración propia

Tabla 2
Niveles y Rangos de la IE

Variable	Niveles y Rangos	Bajo	Medio	Alto
	Inteligencia Emocional	[20 - 46]	[47 - 73]	[74 - 100]
Dimensiones	Autoconocimiento	4-9	10-15	16-20
	La autorregulación	4-9	10-15	16-20
	Motivación	4-9	10-15	16-20
	Empatía	4-9	10-15	16-20
	Relaciones interpersonales	4-9	10-15	16-20

Fuente : Elaboración propia

Tabla 3
Ficha de la V2

FICHA DE DL	
Nombre del instrumento:	Cuestionario de medición del DL
Año	2023
Tamaño muestral:	59
Tipo de técnica:	Encuesta
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo	Medir la variable desempeño laboral
Número de Ítem	15
Aplicación	Individual
Fecha de trabajo:	Jun-23
Duración:	20 min
Normas de aplicación	El colaborador marcará solo una opción por ítem de forma honesta.
Escala	De Likert: Definitivamente Si (5), Parcialmente Si (4), indeciso (3), Parcialmente No (2), Definitivamente No.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4
Niveles y Rangos de la variable DL

Variable	Niveles y Rangos	Bajo	Medio	Alto
Dimensiones	Desempeño Laboral	[15 - 35]	[36 - 55]	[56 - 75]
	Crecimiento profesional	5-11	12-18	19-25
	Productividad	5-11	12-18	19-25
	Condición laboral	5-11	12-18	19-25

Fuente : Elaboración propia

La validez, según Hernández y Mendoza (2018) es la seguridad de que **los instrumentos están midiendo verdaderamente la variable** de estudio logrando determinar la utilidad del instrumento para el tema de investigación. Mientras que, el **juicio de expertos consiste en** recurrir a profesionales calificados para evaluar si los instrumentos propuestos **cumplen criterios de validez** a fin de que sean utilizados en el estudio.

Tabla 5*Validez del instrumento por expertos*

Experto	DNI	Grado Académico	Claridad	Coherencia	Relevancia	Dictamen
Luis Baquedano Cabrera	17843413	MBA	√	√	√	Aprobado
Arnel Sauñi Hertlein	77245115	MBA	√	√	√	Aprobado
Jesus Barca Barrientos	46176175	MBA	√	√	√	Aprobado
Yvonne Pillpe Muñoz	47083395	MGP	√	√	√	Aprobado

Fuente: Elaboración propia

En cuanto la confiabilidad, a fin de determinar la credibilidad de cada instrumento para realizar la medición de las variables en estudio se usa el software estadístico SPSS V25, con la finalidad de obtener el análisis del Alfa de Cronbach de los datos obtenidos de la encuesta piloto a 20 colaboradores.

Tabla 6*Estadística de fiabilidad*

Variable	Alfa de Cronbach	N.º de elementos
Inteligencia emocional	0,962	20
Desempeño laboral	0,924	20

Fuente: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

Primero, se identificó el problema de estudio en la compañía; de ello se identificó la V1 y V2 y en base a ello se procedió a la consulta de diferentes fuentes de información a fin de realizar la revisión de información literaria de antecedentes confiables. Se continuó con el sustento teórico de las variables, dimensiones e indicadores, y de la metodología. **Posterior** a ello, se determinó la población, muestra y muestreo a fin de poder conocer a cuantas personas estará dirigido los instrumentos que fueron diseñados y validados por especialistas, con ello se realizó la evaluación piloto de 20 personas a fin de conocer el grado de la confiabilidad mediante α de Cronbach.

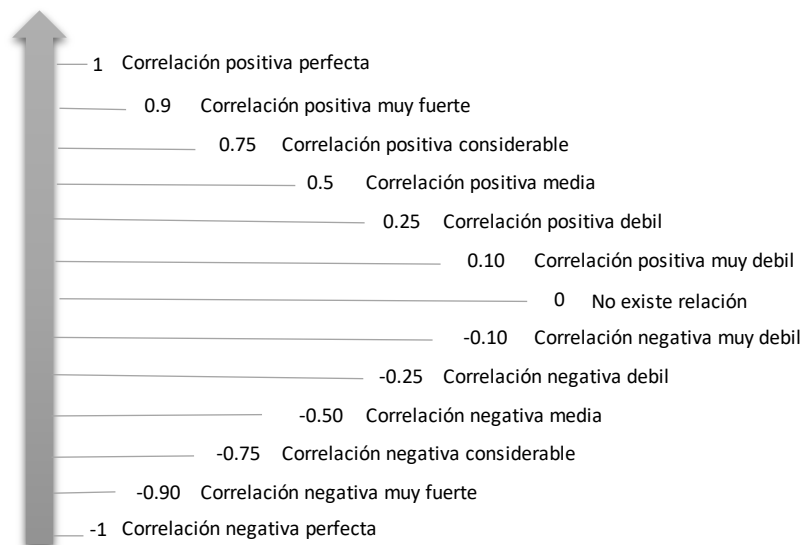
Además, se procedió a recolectar los datos de la muestra en referencia a cada cuestionario, se realizó la tabulación de los resultados en Excel y el traslado en el SPSS V 25 la estadística descriptiva e inferencial. **Finalmente, se** analizó los resultados y se interprete a fin de iniciar la discusión entre los antecedentes encontrados, definir las conclusiones y recomendar de acuerdo con la información obtenida de los instrumentos.

3.6. Métodos de análisis de datos.

Referente al análisis descriptivo, consistió en describir valores y puntaje de las variables en estudio y pueden ser representadas por medio de diferentes gráficos o cuadros (Hernández y Mendoza, 2018). Se utilizó tablas cruzadas para el ob. General (OG) y también para cada ob. Específico (OE). También se desagregó los cuadros de frecuencias por cada ítem de la variable IE, agrupados por dimensiones e indicadores a fin de tener una visualización de lo recolectado y su correspondiente interpretación. **Mientras que, en el análisis inferencial permite** probar las hipótesis y se realiza las pruebas de normalidad que permitió conocer el tipo de comportamiento de las unidades (Puede ser normal o no normal). Asimismo, toma como referencia el nivel de significancia, que indica el grado de acertar o incurrir en un error al proyectar un resultado estadístico en el resto de la población.

Las pruebas o coeficiente correlacional dependen del grado de medición de las variables, se utiliza Kendall y Rho spearman para pruebas no paramétricas, variables ordinales e identifica la relación estadísticamente en la escala Likert y en cuanto el coeficiente de relación de Pearson son para pruebas paramétricas, variables de intervalos o razón (Hernández y Mendoza, 2018; Moraguez *et al.*, 2017). Los coeficientes están compuestos por una dirección que puede ser (-) o (+) y una magnitud. Cuando la correlación es (+), es un indicador de que, si la variable “A” aumenta, la variable B también; lo mismo ocurre si la variable “A” disminuye, la variable B también. Cuando la correlación es (-) quiere decir que a más valor de “A”, menos será el valor de “B” y viceversa (Hernández y Mendoza, 2018). Sus valores se interpretan de la siguiente forma:

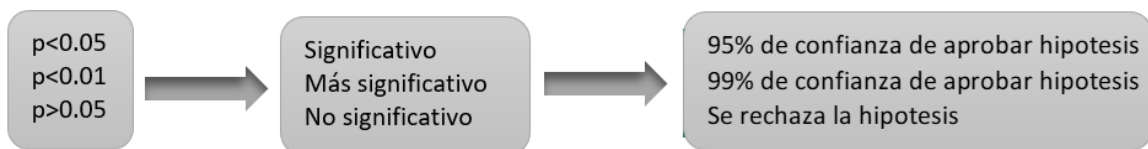
Figura 2
Rango de medición del Rho de spearman



Fuente: Hernández y Mendoza (2018)

Otro punto para tener en cuenta para analizar los resultados estadísticos es el valor que puede tomar la significancia conocida como valor de p o sig. Que permitirá evaluar las hipótesis:

Figura 3 Valor de significancia



Fuente: Hernández y Mendoza (2018)

Como se visualiza en la imagen existen diferentes valores que puede tomar “p” por lo que es importante tenerlo en cuenta en el proceso de evaluar las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Para Hernandez y Mendoza (2018) es importante presentar el trabajo forma transparente el respeto a los aspectos éticos que conlleva un trabajo de investigación, ya sea de confidencialidad, recursos utilizados, autorizaciones o consentimientos. La información utilizada para el trabajo fue extraída con de la unidad de estudio, asimismo, se realizó las citas, fuentes y autores respetando las **normas APA de 7ma edición** en cada fuente considerada oportuna para el sustento teórico y metodológico a fin de ampliar los conceptos relacionados al tema de investigación. Asimismo, se mantiene la confidencialidad de los participantes que son la muestra de estudio y los instrumentos validados para la extracción de información y medición de la V1 y V2. Finalmente, se siguió los lineamientos de la resolución del **código de ética N.º 470-022-VI-UCV** y para la estructura de la información presentada se cumplió con las indicaciones de la resolución **N 062- 2023-VI-UCV** de vicerrectorado sobre **“Guía de desarrollo de los productos académicos de grados y títulos”** y el reporte de similitud está dentro del marco indicado por la UCV. Finalmente, se cuenta con el asentamiento informado de los colaboradores sobre la finalidad y uso de la información que se recopile teniendo en cuenta el respeto a la confiabilidad del nombre tanto de la organización como de los participantes **(ver anexo 5 y 7)**

IV. RESULTADOS

En cuanto los resultados descriptivos sobre las preguntas para IE y DL fue compuesta por sus dimensiones e indicadores que fueron agrupados según los rangos descritos en el capítulo de instrumentos. A continuación, se muestran los resultados del análisis y procesamiento de datos en el SPSS.

Análisis descriptivo del objetivo general

Tabla 7

Cuadro cruzado de V1 y V2

Tabla cruzada

		Desempeño laboral (V2)			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Inteligencia emocional (V1)	Bajo	Recuento	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%
	Medio	Recuento	1	50	1
		% del total	1.7%	84.7%	1.7%
	Alto	Recuento	0	0	7
		% del total	0.0%	0.0%	11.9%
Total	Recuento	1	50	8	
	% del total	1.7%	84.7%	13.6%	

Fuente: SPSS – Datos recolectados de las variables V1 y V2

En la tabla se observa en la **Tabla 7**, hay un 0% en nivel bajo (NB) en el IE, mientras que un 88.1% de nivel medio (NM) y un 11.9% en el nivel alto (NA); en cuando DL hay un 1.7% en el nivel bajo, 84.7% en el nivel medio y 13.6% en el nivel alto; asimismo un resultado de mayor frecuencia en el cuadrante nivel (Medio-V1-IE; Medio-V2-DL) comprendido por 50 respuestas que sería los 84.7% del total de los encuestados. Asimismo, el valor de la frecuencia menor detectada fue en el cuadrante nivel (Alto-V1-IE; Bajo-V2-DL) y cuadrante (Alto-V1-IE; Medio-V2-DL) con 0 respuestas recopiladas. Se destaca también que el 84.7% (50 participantes) manifiestan un nivel medio (NM) de IE, asimismo un nivel medio (NM) de DL. El 11.9% (7 participantes) manifiestan un nivel alto (NA) de IE, asimismo un nivel alto (NA) de DL. 1.7% (1 participante) manifiesta un NM de IE, asimismo un NB en DL. 1.7% (1 participante) manifiesta un NM de IE, asimismo un NA de DL.

Análisis primer objetivo específico

Tabla 8

Cuadro cruzado de D1 y V2

Tabla cruzada

		Desempeño laboral (V2)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Autoconocimiento (V1-D1)	Medio	Recuento	1	35	2	38
		% del total	1.7%	59.3%	3.4%	64.4%
	Alto	Recuento	0	15	6	21
		% del total	0.0%	25.4%	10.2%	35.6%
Total	Recuento	1	50	8	59	
	% del total	1.7%	84.7%	13.6%	100.0%	

Fuente: SPSS – Datos recolectados de la D1 de las variables V1 vs V2

Se observa en la **Tabla 8**, hay un 0% en el nivel bajo (NB) D1 Autoconocimiento, un 64.4% de nivel medio NM y un 35.6% de nivel alto (NA); en cuanto DL con esta dimensión es un 1.7% en el nivel bajo, 84.7% en el nivel medio y 13.6% en el nivel alto; asimismo un resultado de mayor frecuencia en el cuadrante nivel (Medio-D1-V1-IE; Medio-V2-DL) comprendido por 35 respuestas representando los 59.3% del total de los encuestados. Asimismo, el valor de la frecuencia menor detectada fue en el cuadrante nivel (Alto-D1-V1-IE; Bajo-V2-DL) y cuadrante (Medio-D1-V1-IE; Alto-V2-DL) con 1 y 2 respuestas representando 1.7% y 3.4% respectivamente. Se destaca que el 59.3% (35 participantes) manifiestan un nivel medio NM de D1-IE, asimismo un NM de DL. El 25.4% (15 participantes) manifiestan un nivel alto (NA) de D1-IE, asimismo un NM de DL y un 10.2% (6 participante) manifiesta un NA de D1-IE, asimismo un NA en DL.

Primera Dimensión: Autoconocimiento y que está reflejado en sus 3 indicadores

Primer indicador (Autoconcepto):

Tabla 9

¿Sus habilidades le permiten desempeñar sus actividades laborales?

Respuestas	Frecuencia	%
Definitivamente Si	26	44.07
Parcialmente Si	33	55.93
Indeciso	0	0.00
Parcialmente No	0	0.00
Definitivamente No	0	0.00
Total	59	100

Fuente: Resultado del instrumento correspondiente al indicador Autoconcepto

En la **Tabla 9** , El 44.7% (Definitivamente sí) considera que sus habilidades le permiten desempeñar sus actividades y el 55.93% (Parcialmente sí).

Segundo indicador (Autoexpresión):

Tabla 10

¿Considera que expresa con seguridad sus emociones en situaciones conflictivas?

Respuestas	Frecuencia	%
Definitivamente Si	7	11.86
Parcialmente Si	29	49.15
Indeciso	21	35.59
Parcialmente No	2	3.39
Definitivamente No	0	0.00
Total	59	100

Fuente: Resultado de la segunda pregunta del instrumento correspondiente al indicador Autoexpresión

En la **Tabla 10**, se visualiza que de los 59 participantes, el 49.15% (Parcialmente sí) considera que expresa con seguridad sus emociones en situaciones conflictivas, el 35.59% (Indeciso), el 11.86% (Definitivamente sí) y el 3.39% (Parcialmente no) .

Tercer indicador (Autorrealización):

Tabla 11

¿Se siente satisfecho con las funciones de trabajo que ejerce a diario?

Respuestas	Frecuencia	%
Definitivamente Si	5	8.47
Parcialmente Si	22	37.29
Indeciso	27	45.76
Parcialmente No	5	8.47
Definitivamente No	0	0.00
Total	59	100

Fuente: Resultado de la tercera pregunta del instrumento correspondiente al indicador Autorrealización

En la **Tabla 11**, se visualiza que, de los 59 participantes, el 45.76% (Indeciso) considera que se siente satisfecho con las funciones de trabajo que ejerce a diario, el 37.29 (Parcialmente sí), el 8.47% (Definitivamente sí) y el otro 8.47% (Parcialmente no).

Tabla 12

¿Se siente conforme con sus logros personales?

Respuestas	Frecuencia	%
Definitivamente Si	0	0.00
Parcialmente Si	30	50.85
Indeciso	11	18.64
Parcialmente No	16	27.12
Definitivamente No	2	3.39
Total	59	100

Fuente: Resultado de la cuarta pregunta del instrumento correspondiente al indicador Autorrealización

En la **Tabla 12**, se visualiza que, de los 59 participantes, el 50.85% (Parcialmente sí) considera que se siente conforme con sus logros personales, el 27.12% (Parcialmente No), el 18.64% (Indeciso) y el otro 3% (Definitivamente no).

Análisis segundo objetivo específico

Tabla 13

Cuadro cruzado de la V1- D2 vs V2

Tabla cruzada

		Desempeño laboral (V2)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Autorregulación (V1- D2)	Bajo	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0.0%	3.4%	0.0%	3.4%
	Medio	Recuento	1	39	1	41
		% del total	1.7%	66.1%	1.7%	69.5%
	Alto	Recuento	0	9	7	16
		% del total	0.0%	15.3%	11.9%	27.1%
Total	Recuento	1	50	8	59	
	% del total	1.7%	84.7%	13.6%	100.0%	

Fuente: SPSS – Datos recolectados de la D2 de las variables V1 vs V2

En la **Tabla 13** , se observa un 3.4 % en nivel bajo (NB) de la dimensión autorregulación, un 69.5% de nivel medio (NM) y un 27.1% como alto (NA); en DL un 1.7% en el nivel bajo, 84.7% en el nivel medio y 13.6% en el nivel alto asimismo una mayor frecuencia en el cuadrante (Medio-D2-IE; Medio-V2-DL) comprendido por 39 respuestas que sería los 66.1% del total de los encuestados. Asimismo, el valor de la frecuencia menor detectada fue en el cuadrante (Bajo-D2-IE; Bajo-V2-DL), cuadrante (Alto-D2-IE; Bajo-V2-DL) y cuadrante (Alto, D2-IE; Bajo, V2, DL) con 0 respuestas. Se destaca que el 66.1% (39 participantes) manifiestan un NM de D2-IE, asimismo un NM de DL. Mientras que, el 15.3% (9 participantes) manifiestan un NA de D2-IE, asimismo un NM de DL. El 11.9% (7 participantes) manifiesta un NA de D2-IE, asimismo un NA en DL.

Segunda dimensión Autorregulación: Consiste en 3 indicadores

Primer indicador (Autocontrol): Conformado con

Tabla 14

¿Considera que sus decisiones no son influidas por sus emociones?

Respuestas	Frecuencia	%
Definitivamente Si	8	13.56
Parcialmente Si	21	35.59
Indeciso	19	32.20
Parcialmente No	10	16.95
Definitivamente No	1	1.69
Total	59	100

Fuente: Resultado de la quinta pregunta del instrumento correspondiente al indicador Autocontrol

En la **Tabla 14**, se visualiza que, de los 59 participantes, el 35.59% (Parcialmente sí) considera que sus decisiones no son influidas por sus emociones, el 32.20% (Indeciso), el 16.95 % (Parcialmente no), 13.56% (Definitivamente sí) y 1.69% (Definitivamente No).

Tabla 15

¿Considera que sus acciones no son impulsivas en situaciones bajo presión?

Respuestas	Frecuencia	%
Definitivamente Si	2	3.39
Parcialmente Si	31	52.54
Indeciso	22	37.29
Parcialmente No	4	6.78
Definitivamente No	0	0.00
Total	59	100

Fuente: Resultado de la sexta pregunta del instrumento correspondiente al indicador Autocontrol

En la **Tabla 15**, se visualiza que, de los 59 participantes, el 52.54% (Parcialmente sí) considera que sus acciones no son impulsivas en situaciones bajo presión, el 37.29% (Indeciso), el 6.78 % (Parcialmente no), 3.39% (Definitivamente sí)

Segundo indicador (Integridad)

Tabla 16

¿Se adhiere a sus valores para hacer lo correcto ante la presión de situaciones problemáticas?

Respuestas	Frecuencia	%
Definitivamente Si	11	18.64
Parcialmente Si	10	16.95
Indeciso	16	27.12
Parcialmente No	22	37.29
Definitivamente No	0	0.00
Total	59	100

Fuente: Resultado de la séptima pregunta del instrumento correspondiente al indicador Integridad

En la **Tabla 16**, se visualiza que, de los 59 participantes, el 37.29% (Parcialmente No) respecto a adherirse a sus valores para hacer lo correcto ante la presión de situaciones problemáticas, el 27.12% (Indeciso), el 16.95% (Parcialmente si), 18.64% (Definitivamente sí).

Tercer indicador (Adaptabilidad)

Tabla 17

¿Se considera optimista ante cambios en la metodología de trabajo?

Respuestas	Frecuencia	%
Definitivamente Si	9	15.25
Parcialmente Si	22	37.29
Indeciso	12	20.34
Parcialmente No	16	27.12
Definitivamente No	0	0.00
Total	59	100

Fuente: Resultado de la octava pregunta del instrumento correspondiente al indicador Adaptabilidad.

En la **Tabla 17**, se visualiza que, de los 59 participantes, el 37.29% (Parcialmente sí) considera que es optimista ante cambios en la metodología de trabajo, el 27.12% (Parcialmente no), el 20.34 % (Indeciso) y el 15.25% (Definitivamente sí).

Análisis tercer objetivo específico

Tabla 18

Cuadro Cruzado de D3 de la IE y DL

Tabla cruzada

		Desempeño laboral (V2)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Motivación (V1-D3)	Bajo	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0.0%	5.1%	0.0%	5.1%
	Medio	Recuento	1	43	4	48
		% del total	1.7%	72.9%	6.8%	81.4%
	Alto	Recuento	0	4	4	8
		% del total	0.0%	6.8%	6.8%	13.6%
Total	Recuento	1	50	8	59	
	% del total	1.7%	84.7%	13.6%	100.0%	

Fuente: SPSS – Datos recolectados de la D3 de las variables V1 vs V2

En la **Tabla 18**, se observa un 5.1 % de nivel bajo (NB) en la dimensión motivación, un 81.4% en nivel medio (NM) y un 13.6% de nivel alto (NA); en cuanto DL un 1.7% en el nivel bajo, 84.7% en el nivel medio y 13.6% en el nivel alto Asimismo un resultado de mayor frecuencia en el cuadrante (Medio-D3-IE; Medio-V2-DL) comprendido por 43 respuestas que sería los 72.9% del total de los encuestados. Asimismo, el valor de la frecuencia menor detectada fue en el cuadrante (Bajo-D3-IE; Bajo-V2-DL), cuadrante (Alto-D3-IE; Bajo-V2-DL) y cuadrante (Bajo, D3-IE; alto, V2, DL) con 0 respuestas. Se destaca que el 72.9% (43 participantes) manifiestan un NM de D3-IE, asimismo un NM de DL. El 6.8% (4 participantes) manifiestan un NM de D3-IE, asimismo un NA de DL.

Tercera Dimensión Motivación: Posee 3 indicadores

Primer indicador (Deseos de Superación): compuesto con

Tabla 19

¿Se siente interesado en la mejora continua de sus fortalezas

Respuestas	Frecuencia	%
Definitivamente Si	4	6.78
Parcialmente Si	17	28.81
Indeciso	28	47.46
Parcialmente No	7	11.86
Definitivamente No	3	5.08
Total	59	100

Fuente: Resultado de la novena pregunta del instrumento correspondiente al indicador Deseos de superación

En la **Tabla 19** se visualiza que, de los 59 participantes, el 47.46% (Indeciso) considera que tiene interés en la mejora continua de sus fortalezas, el 28.81% (Parcialmente sí), el 11.86 % (Parcialmente no) y el 5.08% (Definitivamente No).

Segundo indicador (El compromiso)

Tabla 20

¿Se siente comprometido con el cumplimiento de los indicadores internos?

Respuestas	Frecuencia	%
Definitivamente Si	17	28.81
Parcialmente Si	29	49.15
Indeciso	8	13.56
Parcialmente No	3	5.08
Definitivamente No	2	3.39
Total	59	100

Fuente: Resultado de la décima pregunta del instrumento correspondiente al indicador el compromiso

En la **Tabla 20** se visualiza que, de los 59 participantes, el 49.15% (Parcialmente si) considera que se siente comprometido con el cumplimiento de sus indicadores internos, el 28.81% (Definitivamente sí), el 13.56 % (Indeciso) y el 5.08% (Parcialmente No) y el 3.39 (Definitivamente No).

Tercer indicador (Optimismo)

Tabla 21

¿Se siente optimista para resolver bloqueantes y continuar con sus actividades?

Respuestas	Frecuencia	%
Definitivamente Si	5	8.47
Parcialmente Si	11	18.64
Indeciso	29	49.15
Parcialmente No	12	20.34
Definitivamente No	2	3.39
Total	59	100

Fuente: Resultado de la onceava pregunta del instrumento correspondiente al indicador Optimismo

En la **Tabla 21** se visualiza que, de los 59 participantes, el 49.15% (Indeciso) considera que se siente optimista en resolver bloqueantes y continuar con sus actividades, el 20.34% (Parcialmente No), el 18.64 % (Parcialmente sí) y el 8.47% (Definitivamente sí) y el 3.39 (Definitivamente No).

Tabla 22

¿Disfrutas realizar las actividades con tu equipo?

Respuestas	Frecuencia	%
Definitivamente Si	5	8.47
Parcialmente Si	27	45.76
Indeciso	22	37.29
Parcialmente No	4	6.78
Definitivamente No	1	1.69
Total	59	100

Fuente: Resultado de la 12va pregunta del instrumento correspondiente al indicador Optimismo

En la **Tabla 23** se visualiza que, de los 59 participantes, el 45.76% (Parcialmente si) considera que disfruta de sus actividades con su equipo, el 37.29% (Indeciso), el 8.47 % (Definitivamente sí), el 6.78% (Parcialmente no) y el 1.69 (Definitivamente No).

Análisis cuarto objetivo específico

Tabla 23

Cuadro cruzado de D4 vs V2

Tabla cruzada

		Desempeño laboral (V2)			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Empatía (V1-D4)	Bajo	Recuento	0	4	0	4
		% del total	0.0%	6.8%	0.0%	6.8%
	Medio	Recuento	1	34	6	41
		% del total	1.7%	57.6%	10.2%	69.5%
	Alto	Recuento	0	12	2	14
		% del total	0.0%	20.3%	3.4%	23.7%
Total	Recuento	1	50	8	59	
	% del total	1.7%	84.7%	13.6%	100.0%	

Fuente: SPSS – Datos recolectados de la D4 de la V1 vs V2

En la Tabla 23 , se observa en total que el 6.8% se encuentra en un nivel bajo (NB) de empatía (D4), el 69.5% nivel medio (NM) de D4 y 23.7% están en un nivel alto (NA) sobre la D4. En cuanto DL, un 84.7% están en un nivel medio, un 13.6% están en un nivel alto y 1.7% en un nivel bajo. Además, se observa un resultado de mayor frecuencia en el cuadrante (Medio-D4-IE; Medio-V2-DL) comprendido por 34 respuestas que sería los 57.6% del total de los encuestados. Asimismo, el valor de la frecuencia menor detectada fue en el cuadrante (Bajo-D4-IE; Bajo-V2-DL), cuadrante (Alto-D4-IE; Bajo-V2-DL) y cuadrante (Bajo, D4-IE; alto, V2, DL) con 0 respuestas. Destaca que el 57.6% (34 participantes) manifiestan un NM de D4-IE, un NM de DL. El 20.3% (12 participantes) manifiestan un NA de D4-IE, un NM de DL. El 10.2% (6 participantes) manifiestan un NM de D4-IE, un NA de DL. El 6.8% (4 participantes) un NB de D4-IE, asimismo NM de DL.

Tercera Dimensión Empatía: conformada por 3 indicadores

Primer indicador (Escucha Activa)

Tabla 24

¿Muestra interés por escuchar los problemas que puedan estar pasando sus compañeros de trabajo?

Respuestas	Frecuencia	%
Definitivamente Si	11	18.64
Parcialmente Si	26	44.07
Indeciso	11	18.64
Parcialmente No	11	18.64
Definitivamente No	0	0.00
Total	59	100

Fuente: Resultado de la 13va pregunta del instrumento correspondiente al indicador Escucha activa

En la **Tabla 24** se visualiza que, de los 59 participantes, el 44.07% (Parcialmente si) considera muestra interés por escuchar los problemas que puedan estar pasando sus compañeros de trabajo, el 18.64% (Definitivamente si), el 18.64% (Indeciso) y el 18.64% (Parcialmente no)

Segundo indicador (Interés por apoyar)

Tabla 25

¿Muestra la disposición de ayudar a sus compañeros de trabajo en cualquier situación?

Respuestas	Frecuencia	%
Definitivamente Si	16	27.12
Parcialmente Si	30	50.85
Indeciso	11	18.64
Parcialmente No	2	3.39
Definitivamente No	0	0.00
Total	59	100

Fuente: Resultado de la 14va pregunta del instrumento correspondiente al indicador interés por apoyar

En la **Tabla 25**, se visualiza que, de los 59 participantes, el 50.85% (Parcialmente sí) considera que muestra la disposición de ayudar a sus compañeros de trabajo en cualquier situación, el 27.12% (Definitivamente sí), el 18.64% (Indeciso) y el 3.39% (Parcialmente no)

Tercer indicador (Comprensión)

Tabla 26 *¿Muestras tolerancia si no compartes la opinión de tus compañeros de trabajo?*

Respuestas	Frecuencia	%
Definitivamente Si	9	15.25
Parcialmente Si	27	45.76
Indeciso	12	20.34
Parcialmente No	8	13.56
Definitivamente No	3	5.08
Total	59	100

Fuente: Resultado de la 15va pregunta del instrumento correspondiente al indicador Comprensión

En la **Tabla 26**, se visualiza que, de los 59 participantes, el 45.76% (Parcialmente sí) considera que muestra tolerancia si no comparte la opinión de sus compañeros de trabajo, el 20.34% (Indeciso), el 15.25% (Definitivamente sí) y el 13.56% (Parcialmente no) y 5.08% (Definitivamente No).

Tabla 27

¿Comprendes el estado de ánimo de los demás por medio del lenguaje no verbal?

Respuestas	Frecuencia	%
Definitivamente Si	2	3.39
Parcialmente Si	23	38.98
Indeciso	11	18.64
Parcialmente No	16	27.12
Definitivamente No	7	11.86
Total	59	100

Fuente: Resultado de la 16va pregunta del instrumento correspondiente al indicador Comprensión

En la **Tabla 27**, se visualiza que, de los 59 participantes, el 38.98% (Parcialmente sí) considera que comprende el estado de ánimo de los demás por medio del lenguaje no verbal, el 27.12% (Parcialmente no), el 18.64% (Indeciso), el 11.86% (Definitivamente no) y 3.39% (Definitivamente sí).

Análisis quinto objetivo específico

Tabla 28

Cuadro cruzado de D5 vs V2

Tabla cruzada

		Desempeño laboral (V2)				Total
		Bajo	Medio	Alto		
Relaciones interpersonales (V1- D5)	Bajo	Recuento	1	36	2	39
		% del total	1.7%	61.0%	3.4%	66.1%
	Medio	Recuento	0	12	6	18
		% del total	0.0%	20.3%	10.2%	30.5%
	Alto	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0.0%	3.4%	0.0%	3.4%
Total	Recuento	1	50	8	59	
	% del total	1.7%	84.7%	13.6%	100.0%	

Fuente: SPSS – Datos recopilados de la D5 de la V1 vs V2

En la **Tabla 28**, se observa un 66.1% de nivel bajo (NB), un 30.5% de nivel medio (NM) y un 3.4% de nivel alto (NA), mientras que un 1.7% de nivel bajo de DL, un 84.7% de nivel medio y 13.6% en nivel alto; asimismo un resultado de mayor frecuencia en el cuadrante (Bajo-D5-IE; Medio-V2-DL) comprendido por 36 respuestas que sería los 61.0% del total de los encuestados. Asimismo, el valor de la frecuencia menor detectada fue en el cuadrante (Medio-D5-IE; Bajo-V2-DL), cuadrante (Alto-D5-IE; Bajo-V2-DL) y cuadrante (Alto, D5-IE; alto, V2, DL) con 0 respuestas. El 61.0% (36 participantes) un NB de D5-IE, asimismo un NM de DL. El 20.3% (12 participantes un NM de D5-IE, un NM de DL. El 10.2% (6 participantes) manifiestan un NM de D5-IE, asimismo un NA de DL.

Quinta dimensión Relaciones interpersonales: Conformado por 4 indicadores

Primer indicador (Capacidad de influenciar)

Tabla 29

¿Es capaz de influenciar a sus compañeros para cumplir objetivos de trabajo?

Respuestas	Frecuencia	%
Definitivamente Si	3	5.08
Parcialmente Si	5	8.47
Indeciso	12	20.34
Parcialmente No	19	32.20
Definitivamente No	20	33.90
Total	59	100

Fuente: Resultado de la 17va pregunta del instrumento correspondiente al indicador Capacidad de influenciar

En la **Tabla 29** se visualiza que, de los 59 participantes, el 33.90% (Definitivamente no) considera que no es capaz de influenciar a sus compañeros para cumplir los objetivos de trabajo, el 32.20% (Parcialmente no), el 20.34% (Indeciso), el 08.47% (Parcialmente sí) y 5.08% (Definitivamente sí).

Segundo indicador (La comunicación asertiva)

Tabla 30

¿Es capaz de comunicar de manera asertiva sus incomodidades justo a tiempo?

Respuestas	Frecuencia	%
Definitivamente Si	1	1.69
Parcialmente Si	10	16.95
Indeciso	13	22.03
Parcialmente No	19	32.20
Definitivamente No	16	27.12
Total	59	100

Fuente: Resultado de del instrumento correspondiente al indicador La comunicación asertiva

En la **Tabla 30**, de los 59 participantes, el 32.20% (Parcialmente no) respecto a la capacidad de comunicar de manera asertiva sus incomodidades justo a tiempo, el 27.12% (Definitivamente no), el 22.03% (Indeciso), el 16.95% (Parcialmente sí) y 1,69% (Definitivamente sí).

Tercer indicador (Liderazgo)

Tabla 31

¿Es capaz de guiar a otros para lograr la mejora continua de las actividades laborales?

Respuestas	Frecuencia	%
Definitivamente Si	2	3.39
Parcialmente Si	10	16.95
Indeciso	6	10.17
Parcialmente No	19	32.20
Definitivamente No	22	37.29
Total	59	100

Fuente: Resultado de la 19va pregunta del instrumento correspondiente al indicador Liderazgo

En la **Tabla 31**, se visualiza que, de los 59 participantes, el 37.29% (Definitivamente no) respecto a la capacidad de guiar a otros para lograr la mejora continua de las actividades laborales, el 32.20% (Parcialmente no), el 16.95% (Parcialmente sí), el 10.17% (Indeciso) y 3,39% (Definitivamente sí).

Cuarto indicador (Resolución de conflictos)

Tabla 32

¿Utiliza habilidades de negociación?

Respuestas	Frecuencia	%
Definitivamente Si	2	3.39
Parcialmente Si	8	13.56
Indeciso	13	22.03
Parcialmente No	15	25.42
Definitivamente No	21	35.59
Total	59	100

Fuente: Resultado de la 20va pregunta del instrumento correspondiente al indicador resolución de conflictos

En la **Tabla 32**, se visualiza que, de los 59 participantes, el 35.59% (Definitivamente no) respecto al utilizar habilidades de negociación, el 25.42% (Parcialmente no), el 22.03% (Indeciso), el 13.56% (Parcialmente sí) y 3,39% (Definitivamente sí).

Tabla 33**Tabla de contingencia de las dimensiones de IE y DL**

			Crecimiento profesional (V2-D1)				Productividad (V2-D2)				Condición laboral (V2-D3)			
			Bajo	Medio	Alto	Total	Bajo	Medio	Alto	Total	Bajo	Medio	Alto	Total
Autoconocimiento (V1-D1)	Medio	Recuento	8	18	12	38	0	26	12	38	3	28	7	38
		%	13.6%	30.5%	20.3%	64.4%	0.0%	44.1%	20.3%	64.4%	5.1%	47.5%	11.9%	64.4%
	Alto	Recuento	2	9	10	21	1	12	8	21	2	12	7	21
		%	3.4%	15.3%	16.9%	35.6%	1.7%	20.3%	13.6%	35.6%	3.4%	20.3%	11.9%	35.6%
Total		Recuento	10	27	22	59	1	38	20	59	5	40	14	59
		%	16.9%	45.8%	37.3%	100.0%	1.7%	64.4%	33.9%	100.0%	8.5%	67.8%	23.7%	100.0%
Autorregulación (V1-D2)	Bajo	Recuento	0	1	1	2	0	2	0	2	0	1	1	2
		%	0.0%	1.7%	1.7%	3.4%	0.0%	3.4%	0.0%	3.4%	0.0%	1.7%	1.7%	3.4%
	Medio	Recuento	9	18	14	41	0	28	13	41	5	31	5	41
		%	15.3%	30.5%	23.7%	69.5%	0.0%	47.5%	22.0%	69.5%	8.5%	52.5%	8.5%	69.5%
	Alto	Recuento	1	8	7	16	1	8	7	16	0	8	8	16
		%	1.7%	13.6%	11.9%	27.1%	1.7%	13.6%	11.9%	27.1%	0.0%	13.6%	13.6%	27.1%
Total		Recuento	10	27	22	59	1	38	20	59	5	40	14	59
		%	16.9%	45.8%	37.3%	100.0%	1.7%	64.4%	33.9%	100.0%	8.5%	67.8%	23.7%	100.0%
Motivación (V1-D3)	Bajo	Recuento	2	1	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3
		%	3.4%	1.7%	0.0%	5.1%	0.0%	5.1%	0.0%	5.1%	0.0%	5.1%	0.0%	5.1%
	Medio	Recuento	8	21	19	48	1	32	15	48	4	34	10	48
		%	13.6%	35.6%	32.2%	81.4%	1.7%	54.2%	25.4%	81.4%	6.8%	57.6%	16.9%	81.4%
	Alto	Recuento	0	5	3	8	0	3	5	8	1	3	4	8
		%	0.0%	8.5%	5.1%	13.6%	0.0%	5.1%	8.5%	13.6%	1.7%	5.1%	6.8%	13.6%
Total		Recuento	10	27	22	59	1	38	20	59	5	40	14	59
		%	16.9%	45.8%	37.3%	100.0%	1.7%	64.4%	33.9%	100.0%	8.5%	67.8%	23.7%	100.0%
Empatía (V1-D4)	Bajo	Recuento	2	1	1	4	0	2	2	4	0	2	2	4
		%	3.4%	1.7%	1.7%	6.8%	0.0%	3.4%	3.4%	6.8%	0.0%	3.4%	3.4%	6.8%
	Medio	Recuento	5	22	14	41	1	28	12	41	5	28	8	41
		%	8.5%	37.3%	23.7%	69.5%	1.7%	47.5%	20.3%	69.5%	8.5%	47.5%	13.6%	69.5%
	Alto	Recuento	3	4	7	14	0	8	6	14	0	10	4	14
		%	5.1%	6.8%	11.9%	23.7%	0.0%	13.6%	10.2%	23.7%	0.0%	16.9%	6.8%	23.7%
Total		Recuento	10	27	22	59	1	38	20	59	5	40	14	59
		%	16.9%	45.8%	37.3%	100.0%	1.7%	64.4%	33.9%	100.0%	8.5%	67.8%	23.7%	100.0%
Relaciones interpersonales (V1-D5)	Bajo	Recuento	7	19	13	39	0	29	10	39	3	30	6	39
		%	11.9%	32.2%	22.0%	66.1%	0.0%	49.2%	16.9%	66.1%	5.1%	50.8%	10.2%	66.1%
	Medio	Recuento	3	8	7	18	1	7	10	18	2	8	8	18
		%	5.1%	13.6%	11.9%	30.5%	1.7%	11.9%	16.9%	30.5%	3.4%	13.6%	13.6%	30.5%
	Alto	Recuento	0	0	2	2	0	2	0	2	0	2	0	2
		%	0.0%	0.0%	3.4%	3.4%	0.0%	3.4%	0.0%	3.4%	0.0%	3.4%	0.0%	3.4%
Total		Recuento	10	27	22	59	1	38	20	59	5	40	14	59
		%	16.9%	45.8%	37.3%	100.0%	1.7%	64.4%	33.9%	100.0%	8.5%	67.8%	23.7%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

De la Tabla 33, se evidenció la predominancia del nivel medio entre las dimensiones de las variables; sobre totales tenemos crecimiento profesional 45.8%, el autoconocimiento 64.4%, condición laboral 67.8%, autorregulación 69.5%, motivación 81.4%, productividad 64.4%, la empatía 69.5%, crecimiento laboral (45.8%); finalmente las relaciones interpersonales 66.1% nivel bajo, condición laboral nivel alto 67.8%. Resaltando que las intersecciones también hubo mayor incidencia en nivel medio: Autoconocimiento-V1-D1 vs crecimiento profesional-V2-D2, autorregulación-V1-D2 vs condición laboral-V2-D3 52.5%, motivación-V2-D3 vs productividad-V2-D2 54.2%, empatía-V1-D4 vs condición laboral 37.3% y relaciones interpersonales-V1-D5, crecimiento laboral 50.8% esto permitió identificar en que dimensiones enfocarse para lograr el nivel alto.

Sobre el resultado de la prueba de normalidad, se determina con la prueba de Kolmogorov dado que la muestra trabajada es mayor a 50. Esto nos permite determinar que prueba estadística se utilizará (Hernández y Mendoza, 2018) Dado que el resultado del valor $p = sig < 0,05$ y la distribución no es normal; se recurre a las pruebas no paramétricas que corresponde en este caso **el Rho de spearman (RS)** para conocer las correlaciones.

Tabla 34
Prueba de normalidad IE

		Inteligencia emocional (V1)	Autoconocimiento (V1-D1)	Autorregulación (V1-D2)	Motivación (V1-D3)	Empatía (V1-D4)
N		59	59	59	59	59
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2.12	2.36	2.24	2.08	2.17
	Desv. Desviación	0.326	0.483	0.503	0.427	0.530
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.523	0.414	0.410	0.443	0.388
	Positivo	0.523	0.414	0.410	0.443	0.388
	Negativo	-0.358	-0.265	-0.285	-0.370	-0.307
Estadístico de prueba		0.523	0.414	0.410	0.443	0.388
Sig. Asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

Fuente: SPSS – Resultados de normalidad

Tabla 35
Prueba de Normalidad de DL

Relaciones interpersonales (V1-D5)	Desempeño laboral (V2)	Crecimiento profesional (V2-D1)	Productividad (V2-D2)	Condición laboral (V2-D3)
59	59	59	59	59
1.37	2.12	2.20	2.32	2.15
0.554	0.375	0.714	0.507	0.551
0.411	0.488	0.241	0.399	0.372
0.411	0.488	0.239	0.399	0.372
-0.250	-0.359	-0.241	-0.249	-0.306
0.411	0.488	0.241	0.399	0.372
,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

Fuente: SPSS – Resultados de normalidad

Para el análisis Inferencial, se procede con la contrastación de hipótesis; y las normas para la evaluación de la H1 y Ho son:

p-Val < .05 se desestima Ho y se aprueba H1

p-Val >= .05 se desestima H1 y se aprueba Ho

Evaluación de la Hipótesis General

Ho: La Inteligencia emocional no se relaciona con el desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023

H1: La Inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023

Tabla 36

Cuadro de correlación entre IE y DL

Variables	Resultados	
	RS	0.881
Inteligencia Emocional (V1)	p-valor	0.000
*Desempeño laboral (V2)	Resultados	Significativo
	N	59

Fuente: SPSS- Procesamiento de datos de la V1 vs V2

En la **Tabla 36**, se visualiza el valor de sig. (pvalor) no sobrepasa los 0.05, entonces se acepta la H1 y desestima la Ho. Además, el valor de Rho de spearman (RS) entre V1-IE y V2-DL es de 0,881, es decir la correlación es positiva considerable. Entonces, la Inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023

A continuación, se inicia con las evaluaciones por cada OE establecido para la presente investigación.

Evaluación de hipótesis específica 1

Ho No existe relación entre el **autoconocimiento** y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023

H1: Existe relación entre el **autoconocimiento** y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023

Tabla 37

Cuadro de correlación entre D1 de IE y DL

Variables	Resultados	
	RS	0.335
Autoconocimiento (V1-D1)	p-valor	0.010
*Desempeño laboral (V2)	Resultados	Significativo
	N	59

Fuente: SPSS- Procesamiento de datos de la V1 vs V2

En la **Tabla 37** , se visualiza el valor de sig. (pvalor) no sobrepasa los 0.05, entonces se acepta la H1 y se desestima la Ho. Además, el valor de RS entre D1-V1-IE y V2-DL es de 0,335, es decir la correlación es positiva débil. Entonces, existe relación entre el **autoconocimiento** y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023

Evaluación de hipótesis específica 2

Ho No existe relación entre la **autorregulación** y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023

H1 Existe relación entre la **autorregulación** y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023

Tabla 38

Cuadro de correlación de la D2 de IE y DL

Variables	Resultados	
	RS	0.507
Autorregulación (V1-D2)	p-valor	0.000
*Desempeño laboral (V2)	Resultados	Significativo
	N	59

Fuente: SPSS- Procesamiento de datos de la D2 vs V2

En la **Tabla 38**, se visualiza el valor de sig. (pvalor) no sobrepasa los 0.05, entonces se acepta la H1 y se desestima la Ho. Además, el valor de RS entre D2-V1-IE y V2-DL es de 0,507, es decir la correlación es positiva media. Entonces, existe relación entre la **autorregulación** y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023

Evaluación de hipótesis específica 3

Ho No existe relación entre la **motivación** y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023

H1 Existe relación entre la **motivación** y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023

Tabla 39

Cuadro de correlación de la D3 de IE y DL

Variables	Resultados	
	RS	0.378
Motivación (V1-D3)	p-valor	0.003
*Desempeño laboral (V2)	Resultados	Significativo
	N	59

Fuente: SPSS- Procesamiento de datos de la D3 vs V2

En la **Tabla 39**, se visualiza el valor de sig. (pvalor) no sobrepasa los 0.05, entonces se acepta la H1 y se desestima la Ho. Además, el valor de RS entre D3-V1-IE y V2-DL es de 0,378, es decir la correlación es positiva débil. Entonces, existe relación entre la **motivación** y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023

Evaluación de hipótesis específica 4

Ho No existe relación entre la **empatía** y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023

H1 Existe relación entre la **empatía** y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023

Tabla 40

Cuadro de correlación de D4 de la IE y DL

Variables	Resultados	
	RS	0.065
Empatía (V1-D4)	p-valor	0.623
*Desempeño laboral (V2)	Resultados	No significativos
	N	59

Fuente: SPSS- Procesamiento de datos de la D4 vs V2

En la **Tabla 40**, se visualizó el valor de RS entre D4-V1-IE y V2-DL es de 0,065 y el valor de sig. (pvalor) sobrepasa los 0.05 indicando que no es significativo, entonces se desestima la H1 y se acepta la Ho. Entonces no existe relación entre la **empatía** y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023 pues no tiene un impacto significativo en el DL.

Evaluación de hipótesis específica 5

Ho No existe relación entre las **relaciones interpersonales** y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023

H1 Existe relación entre las **relaciones interpersonales** y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023

Tabla 41

Cuadro de correlación de D5 de la IE y DL

Variables	Resultados	
	RS	0.328
Relaciones interpersonales (V1-D5) *Desempeño laboral (V2)	p-valor	0.011
	Resultados	Significativo
	N	59

Fuente: SPSS- Procesamiento de datos de la D5 vs V2

En la **Tabla 41**, el valor de sig. (pvalor) no sobrepasa los 0.05, entonces se acepta la H1 y se desestima la Ho. Además, el valor de RS entre D5-V1-IE y V2-DL es de 0,328, es decir correlación positiva débil. Entonces, No existe relación entre las **relaciones interpersonales** y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa-consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023

Tabla 42

Tabla de Rho de spearman entre las dimensiones IE y DL

		Crecimiento profesional (V2-D1)	Productividad (V2-D2)	Condición laboral (V2-D3)
Autoconocimiento (V1-D1)	RS Sig.	0.185 0.060	0.032 0.007	0.125 0.044
Autorregulación (V1-D2)	RS Sig.	0.107 0.019	0.114 0.089	,329* 0.011
Motivación (V1- D3)	RS Sig.	0.198 0.032	,275* 0.035	0.182 0.068
Empatía (V1-D4)	RS Sig.	0.134 0.012	0.059 0.158	0.038 0.077
Relaciones interpersonales (V1-D5)	RS Sig.	0.127 0.038	0.179 0.076	0.191 0.047

De la **Tabla 42**, se resalta que existe una correlación positiva muy débil entre Crecimiento profesional y Autoconocimiento con 0,185 y $p < 0,05$, una correlación positiva débil entre Autorrealización y condición laboral con 0,329 y $p < 0,05$, una correlación positiva débil entre motivación con productividad $p < 0,05$, una correlación positiva muy débil entre empatía y crecimiento profesional con 0,134 y $p < 0,05$ y finalmente una correlación positiva muy débil entre relaciones interpersonales y condición laboral con un $p < 0,05$. Estos resultados permitieron identificar como se impactan las dimensiones entre ambas variables.

V. DISCUSION

Para el desarrollo de este capítulo, se organizó la información respetando el orden de cada objetivo que detallado en la introducción en base a los resultados estadísticos descriptivos e inferenciales obtenidos en capítulo anterior. Por ello se inicia con el objetivo general que fue “Determinar la relación entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023”. Se tuvo en cuenta que la variable IE, Goleman (1998) define como la posibilidad de distinguir las propias emociones, así como la de los demás, es tener la capacidad de motivarnos y gestionar los vínculos con los demás. Además, abarca 5 hábitos: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades interpersonales. Para Sfetcu (2020). es la habilidad de gestionar las propias emociones y ajenos sin excluir ninguno, a fin de usar esa información para ordenar los pensamientos y guiar el comportamiento ante diferentes situaciones.

En cuanto, la variable DL para Chiavenato (2019), indica que es el resultado del nivel de productividad del colaborador y la interacción con su condición laboral para el cumplimiento de actividades. Mientras que, Snell y Morris (2020) indica que está vinculado con el crecimiento profesional que se debe medir a fin de brindar una retroalimentación necesaria para que mejore su DL. El resultado de la estadística descriptiva fue un 0% en nivel bajo en de IE, mientras que un 88.1% medio y un 11.9% alto; en cuando DL hay un 1.7% en el nivel bajo, 84.7% en el nivel medio y 13.6% en el nivel alto. Además, se observó una mayor frecuencia en el cuadrante nivel (Medio-V1-IE; Medio-V2-DL) de la tabla cruzada comprendido por 50 participantes que sería los 84.7% del total, el decir los colaboradores poseen nivel medio de IE y de DL en la empresa. Se evidenció, que solo el 11.9% del total se encuentren en un nivel alto en IE, a razón de que el resto no reconocen sus emociones (Autoconocimiento), desconocen cómo expresarlos ante situaciones difíciles (Autorregulación) ello afectó los vínculos de hermandad (Empatía), motivación por una condición distinta de trabajo y cambios nos previstos y finalmente en sus relaciones interpersonales que alteró la sinergia del equipo y sus DL.

Además, los resultados del análisis inferencial fue una correlación positiva considerable, pues el valor de RS entre Inteligencia Emocional (IE-V1) y DL es 0,881 y su sig. (pvalor) no sobrepasa los 0.05 (Significativo) por lo que se acepta la H1. Es decir, existe relación entre la Inteligencia emocional y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en la empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023. En ese sentido, coincidió con los resultados de **Bartra, Torres, y Armesto (2022)** en la que concluye que la inteligencia Emocional de los colaboradores de empresa del rubro de TI se relaciona con el desempeño Laboral con una $r= 0.78$ y una significancia de $p<0,01$. Igualmente, **Rivero et al. (2022) Concluyó** que existe un nexo entre IE y DL con $RS= 0.780$ y una significancia de $p<0,01$. Asimismo, **Kapadwala y Joseph (2022), concluyó** que existe una correlación P con un nivel de significación de 0,001 entre los componentes de IE y el y RS de 0.63 en los colaboradores de distintas empresas del sector TI. También **Harshini y Ramachandran (2019)**, revela que la variable IE tiene un impacto muy notable en el DL y tiene una RS de 0,948. Finalmente, **Saldaña (2020)**, concluyó que una relación fuerte entre ambas variables por un RS de 0,840 con una pvalor $<0,05$ (significativo). Ello se apoya en base la teoría, contraste con los antecedentes y resultados.

Respecto al primer objetivo específico fue “Determinar la relación entre autoconocimiento y el desempeño laboral en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática”. Goleman (1998) lo define como la comprensión de los estados emocionales propios y la capacidad de establecer un autoconcepto con claridad, también ser conscientes de que es probable sentir varias emociones y ser capaces de realizar una autoexpresión con seguridad, ser conscientes con la satisfacción de la autorrealización. Respecto al análisis descriptivo se observó un 0% en el nivel bajo Autoconocimiento (D1), un 64.4% nivel medio y un 35.6% de nivel alto; en cuanto DL con esta dimensión es un 1.7% en el nivel bajo, 84.7% medio y 13.6% en el nivel. La mayor frecuencia en el cuadrante nivel (Medio-V1-D1; Medio-V2-DL) de la tabla cruzada del capítulo 4 comprendido por 35 respuestas representando los 59.3% del total.

Se identificó que solo el 35.6% de colaboradores tienen un nivel alto de autoconocimiento, ello se debe a no conocer la importancia de ser conscientes de sus debilidades y fortalezas; por ende, el producto de sus actividades no llegó “La excelencia” de forma constante, reflejándose en el DL que también responde a un nivel medio. Mientras que, el resultado del análisis inferencial el valor de Rho spearman (RS) entre D1-Autoconocimiento y V2-DL es de 0,335, de ello se interpreta que la correlación es positiva débil. En cuanto, el valor de sig. (pvalor) no sobrepasa los 0.05, entonces se aceptó la H1, existe relación entre el **autoconocimiento** y DL en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023. De este modo, se compara con los resultados de **Furnham (2021)**, mostró la relación entre autoconocimiento y desempeño laboral es $r=0,11$ con un sig. menor a 0.05 aceptando la H1 y negando la Ho. Por otro lado, **Bartra, Torres, y Armesto (2022)** concluyó una $r=0,674$ y $p<0,000$ entre atención emocional (Autoconocimiento). **Aragón (2019)** indicó que la mientras que el 35,3% posee autoconciencia de sus emociones brindando beneficios al desempeño laboral. Luego, **Ávila (2020)**, quien concluyó que el 53.3% presenta autoconocimiento de sus emociones en una empresa privada en Lima del sector TI.

Los resultados de los indicadores de esta dimensión fueron: Autoconcepto 44.7% (Definitivamente sí) considera que sus habilidades le permiten desempeñar sus actividades y el 55.93% (Parcialmente sí). Es decir, 44.7% de los colaboradores son conscientes de sus fortalezas y ello les permiten desenvolverse con seguridad e identifican sus debilidades; la autoexpresión el 11.86% (Definitivamente sí) y 49.15% (Parcialmente sí) de los colaboradores expresa con seguridad sus emociones en situaciones conflictivas, se evidenció que la capacidad de dar a conocer sus emociones en el contexto del COVID ha afectado la comunicación y flujo de trabajo. La autorrealización 8.47% (Definitivamente sí) y el 37.29% (Parcialmente sí) de los participantes percibe la satisfacción de logros personales y profesionales en la empresa que evidencia el poco involucramiento entre los empleados y lugar de trabajo.

Como segundo objetivo específico fue “Determinar la relación entre la autorregulación y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023”. para Goleman (1998) consiste en tener autocontrol de los impulsos, comprender los diferentes estados emocionales en diferentes situaciones a fin de mantener la integridad y no interrumpir las actividades. Asimismo, aceptar los cambios a su alrededor sin que sus emociones lo impidan. En cuando la teoría de DL ya fue presentada en el marco teórico. Del análisis descriptivo se observó un 3.4 % en nivel bajo de la dimensión autorregulación (D2), un 69.5% medio y un 27.1% como alto; en DL un 1.7% en el nivel bajo, 84.7% medio y 13.6 alto, Asimismo, la mayor frecuencia fue en el cuadrante (Medio-D2; Medio-V2-DL) de la tabla cruzada del capítulo 4 comprendido por 39 respuestas que sería los 66.1% del total de los encuestados. Se demostró que solo el 27.1% se ubica en el nivel alto porque los colaboradores no tienen desarrollado la habilidad de gestionar sus emociones ante situaciones conflictivas que pueden presentarse en su vida laboral.

En cuanto, la estadística inferencia el valor de RS entre Autorregulación (D2) y V2-DL es de 0,507, es decir la correlación es positiva media y el valor de sig. (pvalor) no sobrepasa los 0.05 (Significativo), entonces se aceptó la H1, existe relación entre la **autorregulación** y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023. Que coincidió con el resultado de **Bartra, Torres, y Armesto (2022)** con una $r=0,523$ y un $p<0,000$ entre regulación emocional y DL **Rivero et al. (2022) obtuvo en** regulación emocional una $CS=0.523$ con una significancia de $p<0, 01$ con el DL. **Kandu y Kautish (2023)**, encontró una RS entre DL y autorregulación de 0,573 y $p<0,000$. **Ávila (2020)** una $r = 0.306$ con $p<0,05$ centre autorregulación con la forma de trabajo, por lo que negó la H_0 y aceptó la H_1 . Por otro lado, **Aragón (2019) concluyó que** el 18% de colaboradores destaca poseer el componente de la IE de autorregulación.

Esto se respaldó en los indicadores de la dimensión Autorregulación: Autocontrol el 13.56% (Definitivamente sí) de los participantes y el 35.59% (Parcialmente sí) considera que sus decisiones no son influidas por sus emociones; el 52.54% (Parcialmente sí) considera que sus acciones no son impulsivas en situaciones bajo presión y en cuanto la integridad el 16.95% (Parcialmente sí) del total de participantes indicaron que mantienen su postura de hacer correcto ante situaciones problemáticas que se producen bajo presión. Finalmente, el 15.25% (Definitivamente sí) del total de participantes indicaron ser optimistas ante cambios en la metodología de trabajo. Esto se debe a la falta de trabajo en el control de impulsos, en la habilidad de comprender sus emociones que afectan sus tareas interrumpiéndolas y por ende su DL vea afectada. Entonces, se afirma en base a la teoría, contraste con los antecedentes y resultados su relación.

Para el tercer objetivo específico, se planteó “Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023”, Goleman (1998) lo define como impulsos emocionales que permiten que las personas perciban fuerzas y deseos de superación, que requiere de un compromiso para sobresalir con optimismo. En cuanto a la teoría del DL con el que se está buscando determinar la relación fue presentada anteriormente. En el resultado del análisis estadístico se observó un 5.1 % de nivel bajo en la dimensión motivación (D3), un 81.4% medio y un 13.6% de nivel alto; en cuanto a DL un 1.7% en el nivel bajo, 84.7% en el nivel medio y 13.6% en el nivel alto. Asimismo, la mayor frecuencia está en el cuadrante (Medio-D3-IE; Medio-V2-DL) de la tabla cruzada del capítulo IV comprendido por 43 respuestas que sería el 72.9%. De estos resultados, solo el 13.6% se ubica en el nivel alto junto a su DL porque la motivación de los colaboradores se ha visto alterada por el cambio de su condición de trabajo, algunos se mostraron reacios al cambio y por ende no se adaptaron a las medidas de trabajo en casa; la falta de concentración, recursos y tensión impactó en el interés de involucrarse en las actividades grupales para solucionar problemas.

En cuanto el análisis inferencial, el valor de RS entre Motivación y V2-DL es de 0,378, la correlación es positiva débil y el valor de sig. (pvalor) no sobrepasa los 0.05 (significativa), entonces se acepta la H1; Existe relación entre la **motivación** y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023. En ese sentido, se puede relacionar con los resultados de **Kandu y Kautish (2023)** encontró una RS entre DL y motivación de 0,770 y $p < 0,000$, siguiendo con **Cenepo y Gonzalez (2023)**, que concluyó que la motivación y DL se relacionan con un RS de 0,937 y un pvalor $< 0,01$, además **Ávila (2020)**, determinó que el 55% de los colaboradores presenta motivación alta en la empresa del rubro TI, y presenta una $rs = 0,304$ con su condición de trabajo con $p < 0.05$, Por otro lado, **Aragón (2019)** concluyó el 54,6% de los empleados presenta el elemento motivación de la IE y ello permitió tener beneficios de forma individual y corporativa.

Por lo mencionado, el aporte detallado que nos brindan los indicadores en cuanto deseos de superación de los colaboradores el 28.81% (Parcialmente sí) considera importante la mejora continua de sus fortalezas mientras que, el 47.46% (Indeciso) no son conscientes de la importancia de conocerlos y potencializarlos para el desarrollo de sus actividades. Asimismo, el 28.81% (Definitivamente sí) siente el compromiso por el cumplimiento de los indicadores internos que afecta tanto de forma individual como grupal, por otro lado, el resultado del 49.15% (Parcialmente sí) indicaron que no es constante el compromiso en su día a día y ello se ve reflejado en el incumplimiento del cronograma. Finalmente, el optimismo en los colaboradores frente a resolver bloqueantes y continuar con sus actividades se representa en 18.64 % (Parcialmente sí) y 49.15% (Indeciso) producto de que no se sienten satisfechos y no se sienten parte de un equipo que les permita crecer.

Como cuarto objetivo específico se planteó “Determinar la relación entre la empatía y el desempeño laboral en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023”, Goleman (1998) lo define como la cualidad de comprender las emociones de otras personas, tener la capacidad de escucha activa a fin de reconocerlas y mostrar interés por servir apoyo. En cuanto la teoría del DL con el que se está buscando determinar la relación fue presentado anteriormente. Del análisis de la estadística descriptiva, se observó que el 6.8% se encuentra en un nivel bajo de empatía (D4), el 69.5% medio y 23.7% alto sobre la D4. En cuanto DL, un 84.7% están en un nivel medio, un 13.6% están en un nivel alto y 1.7% en un nivel bajo. Además, la mayor frecuencia está en el cuadrante (Medio-D4-IE; Medio-V2-DL) de la tabla cruzada del capítulo IV comprendido por 34 respuestas que sería los 57.6% del total de los encuestados. Por lo que es importante indicar que se demuestra que el DL puede ser de nivel medio sin importar que la empatía se involucre a una proporción menor que el resto de las dimensiones.

Con respecto al análisis de estadística inferencial, el valor de RS entre D4-Empatía y DL es de 0,065 y el valor de sig. (pvalor) sobrepasa los 0.05 indicando la no significancia, entonces se desestima la H1 y se acepta la Ho. Por lo que no existe relación entre la **empatía** y DL en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023 dado que no tiene mayor impacto en su DL. En ese sentido, se relaciona con los resultados de **Furnham (2021)** concluyó que el desempeño de los colaboradores de diferentes compañías tiene una correlación con un sig. menor a 0.05 con un $r=0,11$ con la empatía, que es una correlación muy bajo. **Kandu y Kautish (2023)** encontró una RS entre DL y empatía de 0,096 y $p<0,085$ en la que no hay relación con esta dimensión puesto que el pvalor es mayor a 0,05. **Ávila (2020)**, concluyó que el 61.7% de trabajadores tiene un nivel regular en empatía, y una empatía con una $r = 0.287$ con su condición de trabajo, mientras que, **Aragón (2019)**, determinó que el 38,3% de los trabajadores posee el componente empatía.

El aporte de los resultados está relacionado a los indicadores: Sobre la escucha activa, el 18.64% (Definitivamente sí) de los colaboradores y el 44.07% (Parcialmente sí) muestra interés por escuchar los problemas que puedan estar pasando sus compañeros de trabajo, y ello porque no comparten tiempo de confraternidad y les es difícil poder empatizar con sus problemas. Sobre el interés por apoyar, el 27.12% (Definitivamente sí) y 50.85% (Parcialmente sí) de los empleados se muestran dispuestos a ayudar a sus compañeros de trabajo ello porque consideran que no pueden cargarse con más trabajos, y evitan retrabajos. Finalmente, en cuanto la comprensión el 3.39% (Definitivamente sí) de los colaboradores indicaron comprender el estado de ánimo de los demás por medio del lenguaje no verbal cuando hay reuniones (Mantienen la cámara prendida) y el 27.12% (Parcialmente no) porque perciben que no son escuchados, generando incomodidad y una actitud poco cordial al comunicarse.

Se planteó el quinto objetivo específico “Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023”, Goleman (1998) lo define como la simplicidad de interrelacionarse con las personas a su alrededor, capacidad de influir, intercambiar las emociones y/o pensamientos para resolver situaciones conflictivas, guiar como líder la cooperación por medio de la comunicación asertiva. Del análisis descriptivo un 66.1% está en nivel bajo de la dimensión relaciones interpersonales (D5), asimismo un 30.5% medio y un 3.4% alto; mientras que un 1.7% de nivel bajo de DL, un 84.7% medio y 13.6% alto. Además, se observó mayor frecuencia de 61% en el cuadrante (Bajo-D5-IE; Medio-V2-DL) en la tabla cruzada del capítulo IV comprendido por 36 respuestas. Se destacó que solo un 3.4% en nivel alto en esta dimensión; a causa de la falta de poder relacionarse de forma asertiva, no sentirse guiados, los malentendidos y otros conflictos por falta de comunicar su incomodidad o expresar sus emociones adecuadamente sin evadirlos o “guardarlos” que solo provoca una “bomba de tiempo”.

Mientras que el análisis inferencial se obtuvo que el valor de sig. (pvalor) no sobrepasa los 0.05 (significativa) y el valor de RS entre D5-V1-IE y V2-DL es de 0,328, es decir correlación positiva débil, aprobándose la H1. Estos resultados se pueden comparar con **Furnham (2021)**, indica que hay una relación de $r=0,09$ con un $pvalor<0,01$ con DL y las relaciones interpersonales aprobándose la hipótesis alterna, con **Kandu y Kautish (2023)**, encontró una RS entre DL y relaciones interpersonales de 0,712 y $p<0,000$, con **Aragón (2019)** el 32% de los colaboradores poseen el componente de IE como habilidades sociales que lo podemos relacionar con las relaciones interpersonales que es menor, asimismo Ávila (2020), concluyó que el 45% de los colaboradores presenta un nivel alto en habilidades sociales que también tiene características similares a las relaciones interpersonales y se aprueban sus hipótesis alternas.

El aporte, que brinda la información de los resultados está relacionado a los indicadores: De los colaboradores el 5.08% (Definitivamente sí) considera que tiene la **capacidad de influenciar** al resto de su equipo y el 33.90% (Definitivamente no), ello porque no tienen la confianza y tampoco tienen características de líder para ser vistos como un “ejemplo”. En cuanto la **comunicación asertiva** el 27.12% (Definitivamente no) y 32.20% (Parcialmente no) manifiestan que no tienen la capacidad de comunicar sus incomodidades en el preciso momento, ello porque no tienen la seguridad de hacerlo con asertividad; en cuanto el **liderazgo** el 37.29% (Definitivamente no) indicaron que no cuenta con la capacidad de guiar a otros para la mejora continua laboral y el 3,39% (Definitivamente sí), que debe ser atendida por los altos mandos a fin de incentivar la fluidez de comunicación y coordinación de equipo. Finalmente, la **resolución de conflictos** el 13.56% (Parcialmente sí) de los trabajadores indicaron que no tienen la habilidad de negociación frente al ámbito laboral pues no consideran necesario ya que se muestran reacios al cambio, y ello incluye ideas distintas a las suyas, mientras que el 35.59% (Definitivamente no).

Cabe mencionar que se existieron algunas limitaciones para el desarrollo de la investigación, en primera instancia el cálculo de la muestra (Anexo 13) y descrito en el capítulo III fue de 87 colaboradores, no obstante, la disponibilidad de ellos en participar de forma voluntaria, conflictos personales y/o laborales en sus horarios no respondieron los cuestionarios, Por lo que la muestra se conformó por 59 colaboradores que representa el 67% de lo calculado. Aunque se redujo la muestra por los motivos mencionados, todos siguen formando parte de la población, por ende, presentan las mismas características y criterios de inclusión.

En adición, no muchas investigaciones han realizado el estudio de la IE y DL en empresas del rubro TI, la mayoría de ellos han primado en el estudio unidades universitarias u hospitales, en otros casos han usado distintas dimensiones según sus objetivos; pero con el apoyo de artículos se pudo lograr obtener antecedentes que sustenten el marco teórico y permita desarrollar la discusión. Los mismos que concluyeron con resultados inferenciales y descriptivos; es por ello por lo que se hace énfasis en la relevancia del aporte de esta investigación, pues los resultados de la unidad de estudio van a permitir que futuros investigadores del rubro puedan realizar contrastes a nivel nacional y resaltar la importancia de la IE sobre las habilidades duras, sobretodo en situaciones como I el COVID-19.

En cuanto la metodología utilizada, de hecho, que sea una investigación de tipo básica fue beneficiosa a razón de que los fundamentos teóricos, resultados y análisis permitirá a los interesados invertir tiempo y estrategias en reforzar la IE por el impacto de las dimensiones en el DL. Asimismo, el enfoque cuantitativo permitió tener el respaldo de los métodos estadísticos para medir las variables y probar hipótesis a fin de ser analizadas. Aunque, el diseño fue no experimental se pudo reunir la información para realizar el análisis ya que el nivel fue correlacional y de corte transversal que ha permitido determinar la relación entre ambas variables y por ello señalar que es beneficioso para particularmente las dimensiones clave, que son los que tienen mayor impacto en el DL.

VI. CONCLUSIONES

Primera: El objetivo general fue “Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023”. De acuerdo con los resultados y análisis se observó una mayor frecuencia en el cuadrante nivel (Medio-V1-IE; Medio-V2-DL) comprendido por 50 respuestas que sería los 84.7% del total de participantes (Tabla 7). Asimismo, el valor de Rho de spearman (RS) entre IE y DL es de 0,881, existe una correlación positiva considerable y un p valor < 0.05 por lo que se aceptó la H1. En consecuencia, se evidenció que la IE y DL guardan relación entre sí en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023. Por lo mencionado, se concluye que a medida que se potencie la IE, aumentará el DL también.

Segunda: El primer objetivo específico fue “Determinar la relación entre él y el desempeño laboral en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023, San Isidro, Lima, 2023”, se observó una mayor frecuencia en el cuadrante nivel (Medio-V1-IE; Medio-V2-DL) comprendido por 35 respuestas que sería los 59.3% del total de encuestados (Tabla 7). El resultado del análisis inferencial el valor de RS entre Autoconocimiento y Desempeño laboral es de 0,335, de ello se interpreta que la correlación es positiva débil. En cuanto, el valor de sig. (p valor) no sobrepasa los 0.05, entonces se aceptó la H1. De ello, se demostró que el autoconocimiento se relaciona con el desempeño laboral en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023. Por lo tanto, se concluye que a medida que mejore el autoconocimiento, el desempeño laboral también lo hará.

Tercera: El segundo objetivo específico fue “Determinar la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023” y se arribó a que existe mayor frecuencia en el cuadrante (Medio-D2-IE; Medio-V2-DL) comprendido por 39 respuestas que sería los 66.1% del total de colaboradores (Tabla 7). En la estadística inferencial se obtuvo que el valor de RS de 0,507 entre autorregulación y desempeño laboral, es decir la correlación es positiva media y un $p\text{valor} < 0,05$ por lo que se aceptó la H1. Por consiguiente, se evidenció que existe una relación entre autorregulación y desempeño laboral en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023. Por tanto, se concluye que a medida que incrementa el nivel de autorregulación, el nivel del desempeño laboral también.

Cuarta: El tercer objetivo específico fue “Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023”, se evidenció una mayor frecuencia en el cuadrante (Medio-D3-IE; Medio-V2-DL) comprendido por 43 respuestas que sería los 72.9% del total de participantes (Tabla 7). También se obtuvo en el análisis inferencial, el valor de RS de 0,378, entre motivación y desempeño laboral, es decir la correlación es positiva débil y un $p\text{valor} < 0,05$ y se aceptó la H1. Por consecuencia, existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023. Por lo que se concluye que, al potencializar la motivación, el desempeño laboral también aumentará de nivel.

Quinta: El cuarto objetivo específico fue “Determinar la relación entre la empatía y el desempeño laboral en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023”, se obtuvo mayor frecuencia en el cuadrante (Medio-D4-IE; Medio-V2-DL) comprendido por 34 respuestas que sería los 57.6% del total de encuestados (Tabla 7). El resultado de la estadística inferencial indicó un valor de RS de 0,065 y un $p\text{valor} < 0,05$ por lo que se aceptó la Ho. En consecuencia, no existe relación entre la empatía y

desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023. Ello es porque la empatía no es significativa a comparación del resto de dimensiones para la unidad estudiada y además en el sustento teórico del DL no se considera como algo que aporte a la productividad, crecimiento profesional y a la condición la laboral.

Sexta: El quinto objetivo específico fue “Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023” se observó un resultado de mayor frecuencia en el cuadrante (Bajo-D5-IE; Medio-V2-DL) comprendido por 36 respuestas que sería los 61.0% del total de empleados (Tabla 7). En cuanto el análisis inferencial se obtuvo el valor de RS entre relaciones interpersonales y desempeño laboral de 0,32 y un pvalor<0,05 por lo que se aceptó la H1. En consecuencia, existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023. Por ello, se puede concluir en que a medida se impulse e incentive el incremento de las relaciones interpersonales, también incrementará el nivel del desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Dado la primera conclusión obtenida se recomienda al service manager construir una cultura de Inteligencia Emocional (IE) fortalecida en sus ámbitos autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y de relaciones interpersonales a fin de mejorar el Desempeño Laboral (DL) ; para ello es importante que consideren el nivel de correlación y significancia de cada dimensión de IE entre el de DL con la finalidad de enfocar mayores esfuerzos en las dimensiones clave para generar un mayor impacto en el DL (Ver **Tabla 42**) , de este modo los 88.1% y 84.7% (Ver Tabla 7) de los participantes que se encuentran en un nivel medio en IE y DL respectivamente puedan mejorar. La autorregulación es la primera dimensión clave ($RS=,507$) se recomienda incluir en los procesos internos un control sistémico de las asesorías de desarrollo de gestión emocional de este modo los participantes podrán expresarse ante situaciones difíciles sin caer en impulsos y sus tareas no se interrumpirán; por ende, su DL no será afectada. Asimismo, la segunda dimensión clave es la empatía ($RS=,378$) por lo que se tiene que trabajar en estrategias de desarrollo profesional en base a metas que puedan ser observados por todo el equipo mediante un ranking, de este modo incentiva el compromiso e interés por mejorar y solucionar problemas individuales y como equipo, replanificar la distribución de recursos (Kit-ergonómico) para que se adaptaren el trabajo en casa. Además. La tercera dimensión clave es el autoconocimiento, se recomienda planificar reuniones con un psicólogo de forma individual a fin de que el colaborador se sienta seguro e importante frente a sus debilidades y fortalezas; implementar técnicas de autoanálisis y que sean desarrolladas en reuniones de equipo. A continuación, la cuarta dimensión clave que son las interrelaciones personales ($RS=0,328$) y se recomienda gestionar una cultura de comunicación y buenas practicas en las que se tendrá que trabajar en habilidades de para relacionarse y poder usarlas a favor de la productividad de equipo en la empresa. Finalmente, la dimensión empatía que, aunque no guarda una relación significativa y que en esta investigación no impacta al DL, cabe precisar que es importante fortalecerla con técnicas de escucha activa y comunicación asertiva para incentivar la comprensión de emociones de otras personas en sesiones del equipo con participación de RRHH.

Segunda: En cuanto la segunda conclusión para mejorar el autoconocimiento se recomienda al service manager fomentar estrategias y gestiones con el gestor de recursos humanos que permitan a los empleados alcanzar un nivel alto de la intersección entre las dimensiones de autoconocimiento (D1) vs Crecimiento profesional del desempeño laboral, que obtuvo un nivel medio 30.5% (Ver Tabla 33) y tienen una relación mayor entre ellas que indica un mayor impacto en el DL (Ver Tabla 42); ello mediante el fortalecimiento de las estrategias de la habilidad de autoanálisis a fin de que el personal pueda optimizar sus fortalezas, pero también tomar la responsabilidad de sus debilidades ejecutivas. De este modo, se recomienda incluir estrategias de monitoreo con evaluaciones mensuales sobre el nivel de autoconocimiento de cada empleado en conjunto con sesiones de intervenciones sistémicas psicológicas a fin de diseñar actividades de mejora continua en los indicadores débiles como la “autoexpresión”, pues solo el 11.86% lo domina y, asimismo, la service manager debe enfocarse generen una cultura de respaldo para el equipo, guíe en base el bienestar mental, de este modo potenciar el indicador “autorrealización” pues solo el 8.47% perciben satisfacción e involucramiento con la empresa.

Tercera: Respecto a la tercera conclusión para mejorar la autorregulación se recomienda al service manager y RRHH incentivar el desarrollo a un nivel alto entre las dimensiones autorregulación-V1-D2 vs la dimensión condición laboral del desempeño laboral que obtuvo un 52.5% (Ver Tabla 33) y tienen una relación mayor entre ellas que indica un mayor impacto en el DL (Ver tabla Tabla 42); mediante talleres y espacios de meditación a fin de que los empleados puedan aprender a gestionar sus emociones y mejorar los indicadores débiles de esta dimensión que fueron “autocontrol” con 13.56% , “optimismo” con 15.25% por lo que se requiere implementar técnicas de relajación, autocontrol y talleres como arteterapia como parte de dinámicas grupales mensuales, ello permitirá que regulen sus emociones y puedan ser un modelo para seguir del resto de integrantes del equipo. De este modo, el DL de los colaboradores se verá impactado positivamente porque se reforzará el flujo de trabajo e interacción entre los colaboradores será más efectivo.

Cuarta: En referencia a la cuarta conclusión para mejorar la motivación se recomienda al service manager trabajar en la intersección de las dimensiones motivación-V2-D3 vs la dimensión productividad que obtuvo un nivel medio con 54.2% (Ver Tabla 33) y tienen una relación mayor entre ellas que indica un mayor impacto en el DL (Ver tabla Tabla 42); brindando a los colaboradores un entorno de trabajo con desafíos que les permita a ellos superarse a sí mismos; enfatizando en los indicadores débiles como el “deseos de superación” con 28.81 % y el “optimismo” con 18.64 % mediante la gestión del reforzamiento de la cultura de relaciones interpersonales e intrapersonales ejecutivas, asimismo, se recomienda implementar la recompensa por metas a fin de que perciban el sentido y valor de su desempeño laboral en cada tarea que realicen. Otro aspecto para considerar es coordinar con sistemas para la gestión un buzón genérico en la cual los colaboradores puedan manifestar sus necesidades y el administrador pueda impulsarlos también con reconocimientos por sus logros como “mejor gestor del mes” e incluir un programa de fortalecimiento de identidad corporativa.

Quinta: Para la quinta conclusión sobre la empatía se recomienda al service manager la concientización de la intersección las dimensiones de empatía-V1-D4 vs la dimensión condición laboral del desempeño laboral que obtuvo un nivel de 37.3% (Ver Tabla 33) y tienen una relación mayor entre ellas que indica un mayor impacto en el DL (Ver Tabla 42); para lograr un nivel alto; que aunque no guardo relación con DL es importante trabajar en sus indicadores débiles de la empatía como escucha activa con 18.64% y comprensión el 3.39%, por lo que se propone gestionar un plan de actividades de confraternidad que pueden realizarse con reuniones virtuales y en la medida posible reuniones presenciales, que permita a los colaboradores intercambiar experiencias y conocimientos con dinámicas activas a fin de comprenderse entre ellos y “romper” barreras; implementar un reglamento en la que se incluya el encendido de cámara en todas las reuniones a fin de que ellos puedan percibir comodidad al comprobar que son realmente atendidos y escuchados

Sexta: Finalmente, sobre la sexta conclusión para mejorar las relaciones interpersonales se recomienda a la service manager y RRHH desarrollar estrategias para que la intersección de relaciones interpersonales-V1-D5 vs la dimensión crecimiento laboral del desempeño laboral que obtuvo un 50.8% en nivel medio (Ver Tabla 33), y tienen una relación mayor entre ellas, que indica un mayor impacto en el DL (Ver Tabla 42) mediante actividades que fomenten la resolución de conflictos, de este se conseguirá dominar técnicas para resolver desacuerdos, escucha activa y técnicas de negociación para generar la sinergia de todos los empleados de forma constructiva. Todo ello, enfocado en potenciar los indicadores débiles que son la **comunicación asertiva con** 27.12%, y **resolución de conflictos** el 13.56% con la implementación de programas como debriefing a fin de que todos puedan sentirse con la confianza de ser escuchados y escuchar a los demás sin prejuicios, coaching grupales para incentivar la reflexión y entrenamiento de emociones para reducir conflictos. De este modo, el DL se verá reflejado en la entrega de cada servicio y por ende en toda la compañía.

REFERENCIAS

- Amirrudin, Nasution y Supahar (2020). Effect of Variability on Cronbach Alpha Reliability in Research Practice. *Jurnal Matematika, Statistika Dan Komputasi*, 17(2), 223-230. <https://doi.org/10.20956/jmsk.v17i2.11655>
- Avila Sanchez, X. (2020). *Relación entre el contrato temporal y la inteligencia emocional en los trabajadores de una empresa privada, Lima, 2020*. [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71170>
- Aragón, J., (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*. 6 (1),55-68 <https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>
- Adeniran, A. (2019). Application of Likert scale's type and Cronbach's alpha analysis in an airport perception study. *Scholar Journal of Applied Sciences and Research*, 1 (3), 1-5. <https://doi.org/10.36266/RJSHP/104>
- Angulo, J. C. R., Masacón, M. R. H., Díaz, P. A. M., Aristega, J. E. M., & Chávez, D. G. N. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(7), 15-22. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol2iss7.2018pp15-22>
- Bartra, K. R., Torres, O. L., y Armesto, M. S. (2022). Inteligencia Emocional y desempeño de colaboradores en empresa tecnológica en Lima. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 11(1), 119-147. <https://doi.org/10.17993/3temp.2022.110149.119-147>
- BENTALEB, S., & LIMAMY, K. (2021). L'intelligence émotionnelle et la performance au travail. *Alternatives Managériales Economiques*, 3(4), 199-215. <https://doi.org/10.48374/IMIST.PRSM/ame-v3i4.28932>
- Bielik, Lukáš. 2019. *Methodology of Science an Introduction*. Bratislava: Comenius University in Bratislav

https://fphil.uniba.sk/fileadmin/fif/katedry_pracoviska/klmv/bielik/Bielik-Methodology_of_Science.pdf

- Bar-On, R. (1997). *BarOn emotional quotient inventory*. Multi-health systems.
https://www.researchgate.net/publication/236343565_The_BarOn_Emotional_Quotient_Inventory_EQi_Evaluation_of_Psychometric_Aspects_in_the_Dutch_Speaking_Part_of_Belgium
- Casteel, A., & Bridier, N. L. (2021). DESCRIBING POPULATIONS AND SAMPLES IN DOCTORAL STUDENT RESEARCH. *International Journal of Doctoral Studies*, 16(1), 339- 362. <https://doi.org/10.28945/4766>
- Casas, I. Q., & Legazkue, I. P. (2020). Inteligencia emocional y la internacionalización temprana como estrategia resiliente en contextos adversos. *Emprendimiento y negocios internacionales*, 5(2), 1-6. <http://dx.doi.org/10.20420/eni.2020.364>
- Cestaus, D. L. (2020). *Las claves del éxito: Herramientas para el desarrollo psicológico, físico, mental y profesional*. Ediciones Del dragón
- Cenepo-Cabanillas, A. F., & Gonzalez-Sulca, A. (2023). Motivación y desempeño en colaboradores empresariales. *Revista De Investigación De Estudiantes De Psicología* 1(1), 30–39. <https://doi.org/10.18050/jang.1.1.2023.3>
- Chiavenato, I. (2019). *Gestión del Talento Humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Editorial: Mc Graw Hill
- Cross, Daniel (2019). Effects of job stress on employee's performance. *International Journal of Business, Management and Social Research*, 6(2), 375-382 <http://dx.doi.org/10.18801/ijbmsr.060219.40>
- de la Cruz Portilla, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista Unimar*, 38(2), 63-94. <https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3>

- Davidescu, A. A., Apostu, S. A., Paul, A., & Casuneanu, I. (2020). Work flexibility, job satisfaction, and job performance among Romanian employees Implications for sustainable human resource management. *Sustainability*, 12 (15), 60 - 86. <https://doi.org/10.3390/su12156086>
- El 66 % de empresas en el país no promueve la salud mental de sus colaboradores. (2022, marzo 03). *Agencia Peruana de Noticias Andina* <https://andina.pe/agencia/noticia-el-66-empresas-el-pais-no-promueve-salud-mental-sus-colaboradores-883494.aspx>
- Evans, J. & Lindsay W. (2019). Administración y control de calidad. Cengage Learning. <https://www.marcialpons.es/libros/administracion-y-control-de-la-calidad/9789706868367/>
- Echeverría, S. L. V., & Galaz, M. M. F. (2019). *Organizational culture and labor satisfaction as predictors of job performance in librarians*. *Investigacion Bibliotecologica*, 33(79), 149-176. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Furnham, A., Treglown, L., & Topic, D. (2021). Trait emotional intelligence and job performance evaluations: Evidence from self, manager, team and peer ratings. *International Journal of Organizational Analysis*, 29(5), 1156-1171. doi: <https://doi.org/10.1108/IJOA-07-2020-2316>
- Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- García Morales, E. (2022). ¿Qué papel tiene la inteligencia emocional en el contexto clínico, laboral y educativo? *Escritos de Psicología (Internet)*, 15(2), 148-158. <https://dx.doi.org/10.24310/espsiescpsi.v15i2.14752>

- Gutiérrez, G. Q., Moreno-Mercado, J. M., & Sánchez-Chaparro, M. Á. (2022). Impacto de la pandemia en el estado de salud mental de la población laboral andaluza durante el confinamiento. *Revista CENTRA de Ciencias Sociales*, 1(2), 97-118. <https://doi.org/10.54790/rccs.34>
- Goleman, Daniel. *Inteligencia emocional*, Editorial Kairos, 1998. ProQuest Ebook Central <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/detail.action?docID=678707>
- Hernández, F. M. C. (2022). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de trabajadores de una empresa transportista. *Social Innova Sciences*, 3(3), 76-85. <https://doi.org/10.58720/sis.v3i3.108>
- Harshini, S. V., & Ramachandran, K. K. (2019). Impact of emotional intelligence on the job performance of the employees of IT sectors in Chennai City. *Think India Journal*, 22(4), 7358-7366. <https://thinkindiaquarterly.org/index.php/think-india/article/view/10196/5919>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill. <https://drive.google.com/drive/folders/1UKMaFyUDGQojix2SYNylV9TqPk0sR7CZ>. ISBN:9781456260965
- Johnson, Cuesta y Tumas (2020). Natalia Emociones, preocupaciones y reflexiones frente a la pandemia del COVID-19 en Argentina. *Ciência & Saúde Coletiva* 61. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020256.1.10472020>
- Kandu y Kautish (2023). IMPACT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN FEMALES' JOB PERFORMANCE IN CONTEXT OF NEPALESE. *Revista LBEF Research Journal of Science, Technology and Management*, 5(2), 26-40. <https://www.lbef.org/journal/5-2/download/5-2-26-40.pdf>

- Kapadwala, S., & Joseph, S. (2022). Emotional Intelligence in the IT Industry: A Study on Emotional Intelligence among IT Professionals. *Cardiometry*, (25), 756-763. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/emotional-intelligence-industry-study-on-among/docview/2777086250/se-2>
- Kaliyadan F y Kulkarni V (2019). Types of Variables, Descriptive Statistics, and Sample Size. *Indian Dermatol*;10(1):82-86. https://doi.org/10.4103%2Fidoj.IDOJ_468_18
- Sfetcu, N. (2020). Models of Emotional Intelligence - EI in Research. *MultiMedia Publishing* 16, 1-9. <http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.34890.18887>
- Mishra, P., Pandey, C. M., Singh, U., Gupta, A., Sahu, C., & Keshri, A. (2019). Descriptive statistics and normality tests for statistical data. *Ann Card Anaesth* 22(1), 67. https://doi.org/10.4103/aca.aca_157_18
- MAYER, J. D., CARUSO, D. & SALOVEY, P. (1999). "Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence". *Intelligence*, 27, 267-298. [https://doi.org/10.1016/S0160-2896\(99\)00016-1](https://doi.org/10.1016/S0160-2896(99)00016-1)
- Moraguez-Iglesias, A., Espinosa-Torres, M. D. P., & Morales-Peralta, L. (2017). La prueba de hipótesis Kolmogorov-Smirnov para dos muestras grandes con una cola. *Luz*, 16(3), 77-89. <https://www.redalyc.org/pdf/5891/589166504009.pdf>
- Pérez-González, J. C., Saklofske, D. H., & Mavroveli, S. (2020). Trait emotional intelligence: Foundations, assessment, and education. *Frontiers in Psychology*, 11, 608. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00608>
- Pancasila, I., Haryono, S., & Sulisty, B. A. (2020). Effects of work motivation and leadership toward work satisfaction and employee performance: Evidence from Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 387-397. doi: [10.13106/jafeb.2020.vol7.no6.387](https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no6.387)
- Remaycuna, A., Atoche, L., García E. y Espinoza-Porras, F. R. (2022). Social opportunities of emotional intelligence. [Oportunidades sociales de la

inteligencia emocional] *Revista De Filosofía (Venezuela)*, 39, 481-498.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.11600/1692715x.1412120415>

Rivero, K. R. B., Rubiano, O. L. T., & Céspedes, M. S. A. (2022). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO DE COLABORADORES EN EMPRESA TECNOLÓGICA EN LIMA. [EMOTIONAL INTELLIGENCE AND COLLABORATOR PERFORMANCE IN A TECHNOLOGICAL COMPANY IN LIMA] *3C Empresa*, 11(1), 119-147.
<https://doi.org/10.17993/3cemp.2022.110149.119-147>

Rodríguez-Modroño, P., & López-Igual, P. (2021). Job quality and Work—Life balance of teleworkers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(6), 3239. Doi:
<https://doi.org/10.3390/ijerph18063239>

Rezigalla, A.A. (2020). Observational Study Designs: Synopsis for Selecting an Appropriate Study Design. *Cureus*, 12.
<https://doi.org/10.7759%2Fcureus.6692>

Saavedra-Paima, M. (2022). Desempeño laboral: un método de eficiencia organizacional en las empresas en tiempos de distanciamiento social. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 1(1), e4-e4.
<https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v1i1.4>

Saldaña (2020). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de una consultora internacional de Lima*. [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo
https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002879822007001

Snell, S. & Morris, S. (2020). *Administración de recursos humanos*. Cengage Learning Editores.

Tamera, S., Howard, C. , Yena, R., Bord C. y Tyler R (2023) Emotional intelligence predicts wise reasoning, *The Journal of Positive Psychology*, 18:1, 106-120
<https://doi.org/10.1080/17439760.2021.1991448>

Tapia, S. V. A., Peláez, O. J. A., & Tapia, C. A. A. (2022). Modelo de inteligencia emocional para la solución de conflictos en las organizaciones. *Revista Mundo Financiero*, 3(8), 41-63.
<https://mundofinanciero.indecsar.org/revista/index.php/munfin/article/view/67>

Universidad Católica San Pablo (2021, 23 de abril). *LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA* <https://ucsp.edu.pe/importancia-inteligencia-emocional-tiempos-pandemia/>

Wen, J., Huang, S. S., & Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 120-130. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.01.009>

5 problemas de inteligencia emocional que puedes tener en el trabajo y cómo solucionarlos (2018, octubre 30). CEPYME NEWS. <https://cepymenews.es/problemas-inteligencia-emocional-que-puedes-tener-en-el-trabajo-y-como-solucionarlos/>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistência

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
Título: Inteligencia emocional y desempeño laboral en el marco COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:	Variable 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL				
¿Cómo se relaciona la Inteligencia emocional y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023	La Inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023	Goleman (1998) define que la IE es la posibilidad de distinguir las propias emociones, así como la de los demás, es tener la capacidad de motivarnos y gestionar los vínculos con los demás. Además, abarca 5 habilidades: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Para Sfetcu (2020) . es la habilidad de gestionar las propias emociones y ajenos sin excluir ninguno, a fin de usar esa información para ordenar los pensamientos y guiar el comportamiento ante diferentes situaciones.				
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicos:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
¿Cómo se relaciona el Autoconocimiento y el desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023?	Determinar la relación entre el Autoconocimiento y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023	Existe relación entre el Autoconocimiento y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023	Autoconocimiento	Autoconcepto, Autoexpresión emocional Autorrealización.	(1-4)	Ordinal	Bajo (20–46) Medio (47-73) Alto (74-100)
¿Cómo se relaciona la autorregulación y el desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023?	Determinar la relación entre la autorregulación y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023	Existe relación entre la autorregulación y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023	La autorregulación	Autocontrol integridad adaptabilidad	(5-8)		
¿Cómo se relaciona la motivación y el desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023?	Determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023	Existe relación entre la motivación y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023	La motivación	Deseos de superación compromiso optimismo	(09-12)		
¿Cómo se relaciona la empatía y el desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023?	Determinar la relación entre la empatía y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023	Existe relación entre la empatía y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023	Empatia	Escucha Activa Comprensión Interés por apoyar	(13-16)		
¿Cómo se relaciona las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023?	Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023	Existe relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral en el marco COVID - 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023	Relaciones interpersonales	Capacidad de influenciar Comunicación asertiva Liderazgo Resolución de conflictos	(17-20)		

			Variable 2:	DESEMPEÑO LABORAL			
			Chiavenato (2019), es el resultado del nivel de productividad del colaborador y la interacción con su condición laboral para el desarrollo del cumplimiento de actividades. Mientras que, Snell y Morris (2020) indica que está vinculado con el crecimiento profesional de los colaboradores en la organización, por la que se debe medir a fin de brindar una retroalimentación, técnicas y formaciones necesarias para que mejore su desempeño laboral.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Crecimiento profesional	Capacitación profesional Reconocimiento por méritos Retroalimentación laboral	(1-5)	Ordinal	Bajo (15-35) Medio (36-55) Alto (56-75)
			Productividad	Eficacia Eficiencia	(6-10)		
			Condición laboral	Herramientas de trabajo Ambiente de trabajo Trabajo en equipo.	(11-15)		
Diseño de Investigación	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos			Estadística a utilizar		
Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Básica Diseño: No experimental- transversal Nivel: Descriptiva – correlacional Método: Hipotético inductivo	Población: La población está conformada por los 113 colaboradores de Indra, San Isidro, Lima, 2023 Tamaño de muestra: La muestra de estudio 59 colaboradores Tipo de muestreo: no Probabilístico	Variable 1: Inteligencia Emocional Técnicas: Encuesta Instrumentos: Tipo Likert, Spss 25 Autor: De Paz Torres Flor de María Johana Año: 2023 Ámbito de Aplicación: Individual Forma de Administración: OnLine			Descriptiva: Se trabajará con tablas cruzadas, tablas de frecuencia que muestren los datos para su análisis de cada variable. Inferencial: Se prueba las hipótesis y determinar la relación entre las variables. Se realizará las pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov por tener una muestra >30. Asimismo, para el análisis estadístico se usó el software estadístico SPSS versión 25.		
		Variable 2: Desempeño laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Tipo Likert, Spss 25 Autor: De Paz Torres Flor de María Johana Año: 2023 Ámbito de Aplicación: Individual Forma de Administración: OnLine					

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2 Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Goleman (1998) define que la IE es la posibilidad de distinguir las propias emociones, así como la de los demás, es tener la capacidad de motivarnos y gestionar los vínculos con los demás. Además, abarca 5 habilidades: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Para Sfetcu (2020) . es la habilidad de gestionar las propias emociones y ajenos sin excluir ninguno, a fin de usar esa información para ordenar los pensamientos y guiar el comportamiento ante diferentes situaciones.	La variable inteligencia emocional tiene 5 dimensiones que son Autoconocimiento, Autorregulación, motivación, Empatía y Relaciones interpersonales cada uno con sus respectivos indicadores que serán evaluados a través de un instrumento de 20 ítems, que se medirán en escala tipo Likert con niveles y rangos que va de Definitivamente No (1) Parcialmente No (2) Indeciso (3) Parcialmente Sí (4) Definitivamente sí (5). Los datos serán procesados mediante el SPSS V 25	Autoconocimiento	Autoconcepto, autoexpresión emocional y autorrealización	(1-4)	Ordinal
			Goleman (1998) lo define como la comprensión de los estados emocionales propios y la capacidad de establecer un autoconcepto con claridad, también ser conscientes de que es probable sentir varias emociones y ser capaces de realizar una autoexpresión con seguridad, ser concientes con la satisfacción de la autorrealización.			
			Autorregulación	Autocontrol integridad adaptabilidad	(5-8)	
			Goleman (1998) consiste en tener autocontrol de los impulsos, comprender los diferentes estados emocionales en diferentes situaciones a fin de mantener la integridad y no interrumpir las actividades. Asimismo, tener la capacidad de adaptarse a los cambios de su entorno sin que sus emociones lo impidan.			
			Motivación	Deseos de superación Compromiso optimismo	(09-12)	
			Goleman (1998) lo define como impulsos emocionales que permiten que las personas perciban fuerzas y deseos de superación, el cual requiere de un compromiso para sobresalir y/o superar diversas situaciones con optimismo.			
Empatía	Escucha Activa Comprensión Interés por apoyar	(13-16)				
Goleman (1998) lo define como la cualidad de comprender las emociones de otras personas , tener la capacidad de escucha activa a fin de reconocerlas y mostrar interés por servir apoyo.						
Relaciones interpersonales	Capacidad de influenciar Comunicación asertiva Liderazgo Resolución de conflictos	(17-20)				
Goleman (1998) lo define como la simplicidad de interrelacionarse con las personas a su alrededor , tener la capacidad de influir, intercambiar las emociones y/o pensamientos a fin de resolver situaciones conflictivas, guiar como lider la cooperación y trabajo de equipo por medio de la comunicación asertiva.						

DESEMPEÑO LABORAL	Chiavenato (2019), es el resultado del nivel de productividad del colaborador y la interacción con su condición laboral para el desarrollo del cumplimiento de actividades. Mientras que, Snell y Morris (2020) indica que está vinculado con el crecimiento profesional de los colaboradores en la organización, por la que se debe medir a fin de brindar una retroalimentación, técnicas y formaciones necesarias para que mejore su desempeño laboral.	La variable Desempeño Laboral tiene 3 dimensiones que son Crecimiento profesional, productividad y condición laboral cada uno con sus respectivos indicadores que serán evaluados a través de un instrumento de 15 ítems, que se medirán en escala tipo Likert con niveles y rangos que va de Definitivamente No (1) Parcialmente No (2) Indeciso (3) Parcialmente Sí (4) Definitivamente sí (5) Los datos serán procesados mediante el SPSS V 25	Crecimiento profesional	Capacitación profesional Reconocimiento por méritos Retroalimentación laboral	(1-5)	Ordinal Escala de Likert Definitivamente No (1) Parcialmente No (2) Indeciso (3) Parcialmente Sí (4) Definitivamente sí (5)
			Consiste en brindar facilidades para que los colaboradores participen en actividades que permitan capacitarse con nueva información y en conjunto con otras personas para compartir ideas y conocimientos a fin de que tengan acceso a nuevos conocimientos. Asimismo, la asesoría y retroalimentación es primordial para guiar la realización de tareas y responsabilidades del colaborador para que, la progresión de crecimiento profesional es posible mediante los ascensos y reconocimientos que deben ser por los méritos de su esfuerzo y por su experiencia (Chiavenato, 2019; Rodríguez y López, 2021)			
			Productividad	Eficacia Eficiencia	(6-10)	
			Chiavenato (2019), indica que es un indicador que refleja los resultados del trabajo que realizan los colaboradores, la productividad puede evaluar la eficacia y eficiencia con que se administran los recursos financieros, humanos y relaciones con el entorno mediante los recursos utilizados como el tiempo			
Condición laboral	Herramientas de trabajo Ambiente de trabajo Trabajo en equipo.	(11-15)				
Hernandez (2022) hace referencia al contexto en la que se realiza la actividad laboral y que es influenciada por el ambiente, las herramientas de trabajo, reglamentos y la interacción del trabajo en equipo que repercuten en el comportamiento y resultados.						

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3 Instrumento de Recolección de Datos

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Estimado Colaborador:

A continuación, usted resolverá un cuestionario que ayudara a obtener resultados estadísticos, para el desarrollo de un trabajo de investigación que se ha venido realizando durante todo este tiempo, se le solicita sinceridad y transparencia en la solución de las preguntas; para ello debe marcar con una "x" en el casillero de su respuesta:

Definitivamente No (DN)	Parcialmente No (PN)	Indeciso (I)	Parcialmente Si (PS)	Definitivamente si (DS)
1	2	3	4	5

N°	Dimensiones - Indicadores de Inteligencia emocional	Escala				
		DN	PN	I	PS	DS
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Autoconocimiento						
1.	¿Sus habilidades le permiten desempeñar sus actividades laborales?	1	2	3	4	5
2.	¿Considera que expresa con seguridad sus emociones en situaciones conflictivas?	1	2	3	4	5
3.	¿Se siente satisfecho con las funciones de trabajo que ejerce a diario?	1	2	3	4	5
4.	¿Se siente conforme con sus logros personales?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: Autorregulación						
5.	¿Considera que sus decisiones no son influidas por sus emociones?	1	2	3	4	5
6.	¿Considera que sus acciones no son impulsivas en situaciones bajo presión?	1	2	3	4	5
7.	¿Se adhiere a sus valores para hacer lo correcto ante la presión de situaciones problemáticas?	1	2	3	4	5
8.	¿Se considera optimista ante cambios en la metodología de trabajo?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: Motivación						
9.	¿Se siente interesado en la mejora continua de sus fortalezas?	1	2	3	4	5
10.	¿Se siente comprometido con el cumplimiento de los indicadores internos?	1	2	3	4	5

11.	¿Se siente optimista para resolver bloqueantes y continuar con sus actividades?	1	2	3	4	5
12.	12. ¿Disfrutas realizar las actividades con tu equipo?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 4: Empatía						
13.	¿Muestra interés por escuchar los problemas que puedan estar pasando sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
14.	¿Muestra la disposición de ayudar a sus compañeros de trabajo en cualquier situación?	1	2	3	4	5
15.	¿Muestras tolerancia si no compartes la opinión de tus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
16.	¿Comprendes el estado de ánimo de los demás por medio del lenguaje no verbal?	1	2	3	4	5
DIMENSION 5: Relaciones interpersonales						
17	17. ¿Es capaz de influenciar a sus compañeros para cumplir objetivos de trabajo?	1	2	3	4	5
18	18. ¿Es capaz de comunicar de manera asertiva sus incomodidades justo a tiempo?	1	2	3	4	5
19	¿Es capaz de guiar a otros para lograr la mejora continua de las actividades laborales?	1	2	3	4	5
20	20. ¿Utiliza habilidades de negociación?	1	2	3	4	5

Fuente: *Elaboración propia*

DESEMPEÑO LABORAL

Estimado Colaborador:

A continuación, usted resolverá un cuestionario que ayudara a obtener resultados estadísticos, para el desarrollo de un trabajo de investigación que se ha venido realizando durante todo este tiempo, se le solicita sinceridad y transparencia en la solución de las preguntas; para ello debe marcar con una "x" en el casillero de su respuesta:

Definitivamente No (DN)	Parcialmente No (PN)	Indeciso (I)	Parcialmente Si (PS)	Definitivamente si (DS)
1	2	3	4	5

N°	Dimensiones - Indicadores de Desempeño Laboral	Escala				
		DN	PN	I	PS	DS
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Crecimiento profesional						
1.	¿La empresa le permite acceder a formaciones que mejoren su metodología de trabajo?	1	2	3	4	5
2.	¿Considera que su esfuerzo en el desempeño de sus actividades es reconocido?	1	2	3	4	5
3.	¿Considera que la retroalimentación que recibe según los criterios de evaluación es clara?	1	2	3	4	5
4.	¿Considera que sus aspiraciones profesionales son escuchadas por la empresa?	1	2	3	4	5
5.	¿Considera que el tipo de bono económica que recibe es de acuerdo con el resultado de su desempeño laboral?	1	2	3	4	5
DIMENSION 2: Productividad						
6.	¿Consideras que cumples con el indicador de entrega de documentos?	1	2	3	4	5
7.	¿Considera que el trabajo en equipo mejora la eficacia de las actividades laborales?	1	2	3	4	5
8.	¿La ejecución de sus actividades por proyecto está de acuerdo con el tiempo estimado?	1	2	3	4	5
9.	¿Considera que está comprometido con desempeñar sus actividades con eficiencia?	1	2	3	4	5

10.	10. ¿Considera que utiliza estrategias con eficiencia para optimizar el desempeño laboral?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: Condición laboral						
11.	¿La empresa le ha brindado kit ergonómico?	1	2	3	4	5
12	¿Considera que recibe la información que requiere para culminar las actividades laborales?	1	2	3	4	5
13	¿Considera que cuenta un ambiente seguro para desempeñar sus actividades?	1	2	3	4	5
14	¿Considera que el trato entre sus compañeros de trabajo es con cordialidad?	1	2	3	4	5
15.	15. ¿Considera que su equipo de trabajo es colaborativo al resolver bloqueantes?	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4 Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para **evaluar el instrumento “Cuestionario para medir la Inteligencia Emocional (IE)”**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente en la investigación.

Agradecemos su valiosa

colaboración. Datos

generales del juez:

Nombre del juez:	Luis Clemente Baquedano Cabrera
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ciencias Económicas, Auditoría y Gestión Empresarial
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación:	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del primer instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Inteligencia Emocional (IE)
Autora:	De Paz Torres Flor de Maria Johana
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20:00 min
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la empresa de servicios tecnológicos.
Significación:	El instrumento medirá la variable de IE comprende 5 dimensiones, 20 ítems y se miden en la escala tipo Likert de la siguiente manera Definitivamente Si (5), Parcialmente Si (4), indeciso (3), Parcialmente No (2), Definitivamente No.

Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Inteligencia Emocional Goleman (1998) define que la IE es la posibilidad de distinguir las propias emociones, así como la de los demás, es tener la capacidad de motivarnos y gestionar los vínculos con los demás. Además, abarca 5 habilidades: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Para Sfetcu (2020) es la habilidad de gestionar las propias emociones y ajenos sin excluir ninguno, a fin de usar esa información para ordenar los pensamientos y guiar el comportamiento ante diferentes situaciones.	Autoconocimiento	Goleman (1998) lo define como la comprensión de los estados emocionales propios y la capacidad de establecer un autoconcepto con claridad, también ser conscientes de que es probable sentir varias emociones y ser capaces de realizar una autoexpresión con seguridad, ser conscientes con la satisfacción de la autorrealización.
	Autorregulación	Goleman (1998) consiste en tener autocontrol de los impulsos, comprender los diferentes estados emocionales en diferentes situaciones a fin de mantener la integridad y no interrumpir las actividades. Asimismo, tener la capacidad de adaptarse a los cambios de su entorno sin que sus emociones lo impidan.
	Motivación	Goleman (1998) lo define como impulsos emocionales que permiten que las personas perciban fuerzas y deseos de superación, el cual requiere de un compromiso para sobresalir y/o superar diversas situaciones con optimismo.
	Empatía	Goleman (1998) lo define como la cualidad de comprender las emociones de otras personas, tener la capacidad de escucha activa a fin de reconocerlas y mostrar interés por servir apoyo.
	Relación interpersonal	Goleman (1998) lo define como la simplicidad de interrelacionarse con las personas a su alrededor, tener la capacidad de influir, intercambiar las emociones y/o pensamientos a fin de resolver situaciones conflictivas, guiar como líder la cooperación y trabajo de equipo por medio de la comunicación asertiva.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la inteligencia Emocional elaborado por De Paz Torres Flor de Maria Johana en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del primer instrumento: Cuestionario para medir la Inteligencia Emocional

Primera dimensión: Autoconocimiento

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de autoconocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autoconcepto	1. ¿Sus habilidades le permiten desempeñar sus actividades laborales?	4	4	4	
Autoexpresión	2. ¿Considera que expresa con seguridad sus emociones en situaciones conflictivas?	4	4	4	
Autorrealización	3. ¿Se siente satisfecho con las funciones de trabajo que ejerce a diario?	4	4	4	
	4. ¿Se siente conforme con sus logros personales?	4	4	4	

Segunda dimensión: Autorregulación

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Autorregulación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autocontrol	5. ¿Considera que sus decisiones no son influidas por sus emociones?	4	4	4	
	6. ¿Considera que sus acciones no son impulsivas en situaciones bajo presión?	4	4	4	
Integridad	7. ¿Se adhiere a sus valores para hacer lo correcto ante la presión de situaciones problemáticas?	4	4	4	
Adaptabilidad	8. ¿Se considera optimista ante cambios en la metodología de trabajo?	4	4	4	

Tercera dimensión: Motivación

Objetivos de la Dimensión: Nivel de Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deseos de superación	9. ¿Se siente interesado en la mejora continua de sus fortalezas?	4	4	4	
El compromiso	10. ¿Se siente comprometido con el cumplimiento de los indicadores internos?	4	4	4	
Optimismo	11. ¿Se siente optimista para resolver bloqueantes y continuar con sus actividades?	4	4	4	
	12. ¿Disfrutas realizar las actividades con tu equipo?	4	4	4	

Cuarta dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha Activa	13. ¿Muestra interés por escuchar los problemas que puedan estar pasando sus compañeros de trabajo?	4	4	4	
Interés por apoyar	14. ¿Muestra la disposición de ayudar a sus compañeros de trabajo en cualquier situación?	4	4	4	
Comprensión	15. ¿Muestras tolerancia si no compartes la opinión de tus compañeros de trabajo?	4	4	4	
	16. ¿Comprendes el estado de ánimo de los demás por medio del lenguaje no verbal?	4	4	4	

Quinta dimensión: Relaciones Interpersonales

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Relaciones Interpersonales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de influenciar	17. ¿Es capaz de influenciar a sus compañeros para cumplir objetivos de trabajo?	4	4	4	
La comunicación asertiva	18. ¿Es capaz de comunicar de manera asertiva sus incomodidades justo a tiempo?	4	4	4	
Liderazgo	19. ¿Es capaz de guiar a otros para lograr la mejora continua de las actividades laborales?	4	4	4	
Resolución de conflictos	20. ¿Utiliza habilidades de negociación?	4	4	4	



Firma de experto

DNI: 17843413

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para **evaluar el instrumento “Cuestionario para medir el Desempeño Laboral (DL)”**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente en la investigación.

Agradecemos su valiosa colaboración. Datos generales del

Juez:

Nombre del juez:	Luis Clemente Baquedano Cabrera
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Ciencias Económicas, Auditoría y Gestión Empresarial
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación:	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del primer instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Validar el contenido del segundo instrumento, por juicio de

expertos. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir el desempeño laboral (DL)
Autora:	De Paz Torres Flor de Maria Johana
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20:00 min
Ámbito de aplicación:	Virtual
Significación:	El instrumento medirá la variable de DL comprende 3 dimensiones, 15 ítems y se miden en la escala tipo Likert de la siguiente manera Definitivamente Si (5), Parcialmente Si (4), indeciso (3), Parcialmente No (2), Definitivamente No

Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Desempeño Laboral</p> <p>Chiavenato (2019), es el resultado del nivel de productividad del colaborador y la interacción con su condición laboral para el desarrollo del cumplimiento de actividades. Mientras que, Snell y Morris (2020) indica que está vinculado con el crecimiento profesional de los colaboradores en la organización, por la que se debe medir a fin de brindar una retroalimentación, técnicas y formaciones necesarias para que mejore su desempeño laboral.</p>	<p>Crecimiento profesional</p>	<p>Consiste en brindar facilidades para que los colaboradores participen en actividades que permitan capacitarse con nueva información y en conjunto con otras personas para compartir ideas y conocimientos a fin de que tengan acceso a nuevos conocimientos. Asimismo, la asesoría y retroalimentación es primordial para guiar la realización de tareas y responsabilidades del colaborador para que, la progresión de crecimiento profesional es posible mediante los ascensos y reconocimientos que deben ser por los méritos de su esfuerzo y por su experiencia (Chiavenato, 2019; Rodríguez y López, 2021)</p>
	<p>Productividad</p>	<p>Chiavenato (2019), indica que es un indicador que refleja los resultados del trabajo que realizan los colaboradores, la productividad puede evaluar la eficacia y eficiencia con que se administran los recursos financieros, humanos y relaciones con el entorno mediante los recursos utilizados como el tiempo</p>
	<p>Condición laboral</p>	<p>Hernandez (2022) hace referencia al contexto en la que se realiza la actividad laboral y que es influenciada por el ambiente, las herramientas de trabajo, reglamentos y la interacción del trabajo en equipo que repercuten en el comportamiento y resultados.</p>

Dimensiones del segundo instrumento: Cuestionario para medir el desempeño laboral.

Primera dimensión: Crecimiento profesional

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de crecimiento profesional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación profesional	1. ¿La empresa le permite acceder a formaciones que mejoren su metodología de trabajo?	4	4	4	
Reconocimiento por méritos	2. ¿Considera que su esfuerzo en el desempeño de sus actividades es reconocido? 5. ¿Considera que el tipo de bono económica que recibe es de acuerdo con el resultado de su desempeño laboral?	4	4	4	
Retroalimentación laboral	3. ¿Considera que la retroalimentación que recibe según los criterios de evaluación es clara? 4. ¿Considera que sus aspiraciones profesionales son escuchadas por la empresa?	4	4	4	

Segunda dimensión: Productividad

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Productividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia	8. ¿La ejecución de sus actividades por proyecto está de acuerdo con el tiempo estimado?	4	4	4	
	7. ¿Considera que el trabajo en equipo mejora la eficacia de las actividades laborales?	4	4	4	
	6. ¿Consideras que cumples con el indicador de entrega de documentos?	4	4	4	
Eficiencia	9. ¿Considera que está comprometido con desempeñar sus actividades con eficiencia? 10. ¿Considera que utiliza estrategias con eficiencia para optimizar el desempeño laboral?	4	4	4	

Tercera dimensión: Condición laboral

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la condición laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Herramientas de trabajo	11. ¿La empresa le ha brindado kit ergonómico?	4	4	4	
	12. ¿Considera que recibe la información que requiere para culminar las actividades laborales?	4	4	4	
Ambiente de trabajo	13. ¿Considera que cuenta un ambiente seguro para desempeñar sus actividades?	4	4	4	
Trabajo en equipo	14. ¿Considera que el trato entre sus compañeros de trabajo es con cordialidad? 15. ¿Considera que su equipo de trabajo es colaborativo al resolver bloqueantes?	4	4	4	5. ¿Considera que el tipo de bono económica que recibe es de acuerdo con el resultado de su desempeño laboral?



Firma de experto

DNI: 17843413

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para **evaluar el instrumento “Cuestionario para medir la Inteligencia Emocional (IE)”**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente en la investigación.

Agradecemos su valiosa
colaboración. Datos
generales del juez:

Nombre del juez:	MBA. Ing. Arnel Sauñi Hertlein
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración, logística, calidad y Recursos humanos
Institución donde labora:	Deville Negocios
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigaciones similares (si corresponde):	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del primer instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Inteligencia Emocional (IE)
Autora:	De Paz Torres Flor de Maria Johana
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20:00 min
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la empresa de servicios tecnológicos.
Significación:	El instrumento medirá la variable de IE comprende 5 dimensiones, 20 ítems y se miden en la escala tipo Likert de la siguiente manera Definitivamente Si (5), Parcialmente Si (4), indeciso (3), Parcialmente No (2), Definitivamente No.

Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Inteligencia Emocional Goleman (1998) define que la IE es la posibilidad de distinguir las propias emociones, así como la de los demás, es tener la capacidad de motivarnos y gestionar los vínculos con los demás. Además, abarca 5 habilidades: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Para Sfetcu (2020) es la habilidad de gestionar las propias emociones y ajenos sin excluir ninguno, a fin de usar esa información para ordenar los pensamientos y guiar el comportamiento ante diferentes situaciones.	Autoconocimiento	Goleman (1998) lo define como la comprensión de los estados emocionales propios y la capacidad de establecer un autoconcepto con claridad, también ser conscientes de que es probable sentir varias emociones y ser capaces de realizar una autoexpresión con seguridad, ser conscientes con la satisfacción de la autorrealización.
	Autorregulación	Goleman (1998) consiste en tener autocontrol de los impulsos, comprender los diferentes estados emocionales en diferentes situaciones a fin de mantener la integridad y no interrumpir las actividades. Asimismo, tener la capacidad de adaptarse a los cambios de su entorno sin que sus emociones lo impidan.
	Motivación	Goleman (1998) lo define como impulsos emocionales que permiten que las personas perciban fuerzas y deseos de superación, el cual requiere de un compromiso para sobresalir y/o superar diversas situaciones con optimismo.
	Empatía	Goleman (1998) lo define como la cualidad de comprender las emociones de otras personas, tener la capacidad de escucha activa a fin de reconocerlas y mostrar interés por servir apoyo.
	Relación interpersonal	Goleman (1998) lo define como la simplicidad de interrelacionarse con las personas a su alrededor, tener la capacidad de influir, intercambiar las emociones y/o pensamientos a fin de resolver situaciones conflictivas, guiar como líder la cooperación y trabajo de equipo por medio de la comunicación asertiva.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la inteligencia Emocional elaborado por De Paz Torres Flor de Maria Johana en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del primer instrumento: Cuestionario para medir la Inteligencia Emocional

Primera dimensión: Autoconocimiento

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de autoconocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autoconcepto	1. ¿Sus habilidades le permiten desempeñar sus actividades laborales?	4	4	4	
Autoexpresión	2. ¿Considera que expresa con seguridad sus emociones en situaciones conflictivas?	4	4	4	
Autorrealización	3. ¿Se siente satisfecho con las funciones de trabajo que ejerce a diario?	4	4	4	
	4. ¿Se siente conforme con sus logros personales?	4	4	4	

Segunda dimensión: Autorregulación

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Autorregulación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autocontrol	5. ¿Considera que sus decisiones no son influidas por sus emociones?	4	4	4	
	6. ¿Considera que sus acciones no son impulsivas en situaciones bajo presión?	4	4	4	
Integridad	7. ¿Se adhiere a sus valores para hacer lo correcto ante la presión de situaciones problemáticas?	4	4	4	
Adaptabilidad	8. ¿Se considera optimista ante cambios en la metodología de trabajo?	4	4	4	

Tercera dimensión: Motivación

Objetivos de la Dimensión: Nivel de Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deseos de superación	9. ¿Se siente interesado en la mejora continua de sus fortalezas?	4	4	4	
El compromiso	10. ¿Se siente comprometido con el cumplimiento de los indicadores internos?	4	4	4	
Optimismo	11. ¿Se siente optimista para resolver bloqueantes y continuar con sus actividades?	4	4	4	
	12. ¿Disfrutas realizar las actividades con tu equipo?	4	4	4	

Cuarta dimensión: Empatía

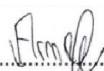
Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha Activa	13. ¿Muestra interés por escuchar los problemas que puedan estar pasando sus compañeros de trabajo?	4	4	4	
Interés por apoyar	14. ¿Muestra la disposición de ayudar a sus compañeros de trabajo en cualquier situación?	4	4	4	
Comprensión	15. ¿Muestras tolerancia si no compartes la opinión de tus compañeros de trabajo?	4	4	4	
	16. ¿Comprendes el estado de ánimo de los demás por medio del lenguaje no verbal?	4	4	4	

Quinta dimensión: Relaciones Interpersonales

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Relaciones Interpersonales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de influenciar	17. ¿Es capaz de influenciar a sus compañeros para cumplir objetivos de trabajo?	4	4	4	
La comunicación asertiva	18. ¿Es capaz de comunicar de manera asertiva sus incomodidades justo a tiempo?	4	4	4	
Liderazgo	19. ¿Es capaz de guiar a otros para lograr la mejora continua de las actividades laborales?	4	4	4	
Resolución de conflictos	20. ¿Utiliza habilidades de negociación?	4	4	4	


.....

Firma del experto Informante

DNI 77245115

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para **evaluar el instrumento “Cuestionario para medir el Desempeño Laboral (DL)”**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente en la investigación.

Agradecemos su valiosa colaboración. Datos generales del

Juez:

Nombre del juez:	MBA. Ing. Arnel Sauñi Hertlein
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración, logística, calidad y Recursos humanos
Institución donde labora:	Deville Negocios
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigaciones similares (si corresponde):	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del primer instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Validar el contenido del segundo instrumento, por juicio de

expertos. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir el desempeño laboral (DL)
Autora:	De Paz Torres Flor de Maria Johana
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20:00 min
Ámbito de aplicación:	Virtual
Significación:	El instrumento medirá la variable de DL comprende 3 dimensiones, 15 ítems y se miden en la escala tipo Likert de la siguiente manera Definitivamente Si (5), Parcialmente Si (4), indeciso (3), Parcialmente No (2), Definitivamente No

Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Desempeño Laboral</p> <p>Chiavenato (2019), es el resultado del nivel de productividad del colaborador y la interacción con su condición laboral para el desarrollo del cumplimiento de actividades. Mientras que, Snell y Morris (2020) indica que está vinculado con el crecimiento profesional de los colaboradores en la organización, por la que se debe medir a fin de brindar una retroalimentación, técnicas y formaciones necesarias para que mejore su desempeño laboral.</p>	<p>Crecimiento profesional</p>	<p>Consiste en brindar facilidades para que los colaboradores participen en actividades que permitan capacitarse con nueva información y en conjunto con otras personas para compartir ideas y conocimientos a fin de que tengan acceso a nuevos conocimientos. Asimismo, la asesoría y retroalimentación es primordial para guiar la realización de tareas y responsabilidades del colaborador para que, la progresión de crecimiento profesional es posible mediante los ascensos y reconocimientos que deben ser por los méritos de su esfuerzo y por su experiencia (Chiavenato, 2019; Rodríguez y López, 2021)</p>
	<p>Productividad</p>	<p>Chiavenato (2019), indica que es un indicador que refleja los resultados del trabajo que realizan los colaboradores, la productividad puede evaluar la eficacia y eficiencia con que se administran los recursos financieros, humanos y relaciones con el entorno mediante los recursos utilizados como el tiempo</p>
	<p>Condición laboral</p>	<p>Hernandez (2022) hace referencia al contexto en la que se realiza la actividad laboral y que es influenciada por el ambiente, las herramientas de trabajo, reglamentos y la interacción del trabajo en equipo que repercuten en el comportamiento y resultados.</p>

Dimensiones del segundo instrumento: Cuestionario para medir el desempeño laboral.

Primera dimensión: Crecimiento profesional

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de crecimiento profesional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación profesional	1. ¿La empresa le permite acceder a formaciones que mejoren su metodología de trabajo?	4	4	4	
Reconocimiento por méritos	2. ¿Considera que su esfuerzo en el desempeño de sus actividades es reconocido? 5. ¿Considera que el tipo de bono económica que recibe es de acuerdo con el resultado de su desempeño laboral?	4	4	4	
Retroalimentación laboral	3. ¿Considera que la retroalimentación que recibe según los criterios de evaluación es clara? 4. ¿Considera que sus aspiraciones profesionales son escuchadas por la empresa?	4	4	4	

Segunda dimensión: Productividad

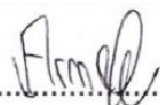
Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Productividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia	8. ¿La ejecución de sus actividades por proyecto está de acuerdo con el tiempo estimado?	4	4	4	
	7. ¿Considera que el trabajo en equipo mejora la eficacia de las actividades laborales?	4	4	4	
	6. ¿Consideras que cumples con el indicador de entrega de documentos?	4	4	4	
Eficiencia	9. ¿Considera que está comprometido con desempeñar sus actividades con eficiencia? 10. ¿Considera que utiliza estrategias con eficiencia para optimizar el desempeño laboral?	4	4	4	

Tercera dimensión: Condición laboral

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la condición laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Herramientas de trabajo	11. ¿La empresa le ha brindado kit ergonómico?	4	4	4	
	12. ¿Considera que recibe la información que requiere para culminar las actividades laborales?	4	4	4	
Ambiente de trabajo	13. ¿Considera que cuenta un ambiente seguro para desempeñar sus actividades?	4	4	4	
Trabajo en equipo	14. ¿Considera que el trato entre sus compañeros de trabajo es con cordialidad? 15. ¿Considera que su equipo de trabajo es colaborativo al resolver bloqueantes?	4	4	4	5. ¿Considera que el tipo de bono económica que recibe es de acuerdo con el resultado de su desempeño laboral?



Firma del experto Informante

DNI 77245115

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para **evaluar el instrumento “Cuestionario para medir la Inteligencia Emocional (IE)”**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente en la investigación.

Agradecemos su valiosa
colaboración. Datos
generales del juez:

Nombre del juez:	JESUS ENRIQUE BARCA BARRIENTOS
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	5 Años
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (5)
Experiencia en Investigación:	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del primer instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Inteligencia Emocional (IE)
Autora:	De Paz Torres Flor de Maria Johana
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20:00 min
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la empresa de servicios tecnológicos.
Significación:	El instrumento medirá la variable de IE comprende 5 dimensiones, 20 ítems y se miden en la escala tipo Likert de la siguiente manera Definitivamente Si (5), Parcialmente Si (4), indeciso (3), Parcialmente No (2), Definitivamente No.

Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Inteligencia Emocional Goleman (1998) define que la IE es la posibilidad de distinguir las propias emociones, así como la de los demás, es tener la capacidad de motivarnos y gestionar los vínculos con los demás. Además, abarca 5 habilidades: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Para Sfetcu (2020) es la habilidad de gestionar las propias emociones y ajenos sin excluir ninguno, a fin de usar esa información para ordenar los pensamientos y guiar el comportamiento ante diferentes situaciones.	Autoconocimiento	Goleman (1998) lo define como la comprensión de los estados emocionales propios y la capacidad de establecer un autoconcepto con claridad, también ser conscientes de que es probable sentir varias emociones y ser capaces de realizar una autoexpresión con seguridad, ser conscientes con la satisfacción de la autorrealización.
	Autorregulación	Goleman (1998) consiste en tener autocontrol de los impulsos, comprender los diferentes estados emocionales en diferentes situaciones a fin de mantener la integridad y no interrumpir las actividades. Asimismo, tener la capacidad de adaptarse a los cambios de su entorno sin que sus emociones lo impidan.
	Motivación	Goleman (1998) lo define como impulsos emocionales que permiten que las personas perciban fuerzas y deseos de superación, el cual requiere de un compromiso para sobresalir y/o superar diversas situaciones con optimismo.
	Empatía	Goleman (1998) lo define como la cualidad de comprender las emociones de otras personas, tener la capacidad de escucha activa a fin de reconocerlas y mostrar interés por servir apoyo.
	Relación interpersonal	Goleman (1998) lo define como la simplicidad de interrelacionarse con las personas a su alrededor, tener la capacidad de influir, intercambiar las emociones y/o pensamientos a fin de resolver situaciones conflictivas, guiar como líder la cooperación y trabajo de equipo por medio de la comunicación asertiva.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la inteligencia Emocional elaborado por De Paz Torres Flor de Maria Johana en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio ()	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel ()	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel ()	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel ()	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del primer instrumento: Cuestionario para medir la Inteligencia Emocional

Primera dimensión: Autoconocimiento

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de autoconocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autoconcepto	1. ¿Sus habilidades le permiten desempeñar sus actividades laborales?	4	4	4	
Autoexpresión	2. ¿Considera que expresa con seguridad sus emociones en situaciones conflictivas?	4	4	4	
Autorrealización	3. ¿Se siente satisfecho con las funciones de trabajo que ejerce a diario?	4	4	4	
	4. ¿Se siente conforme con sus logros personales?	4	4	4	

Segunda dimensión: Autorregulación

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Autorregulación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autocontrol	5. ¿Considera que sus decisiones no son influidas por sus emociones?	4	4	4	
	6. ¿Considera que sus acciones no son impulsivas en situaciones bajo presión?	4	4	4	
Integridad	7. ¿Se adhiere a sus valores para hacer lo correcto ante la presión de situaciones problemáticas?	4	4	4	
Adaptabilidad	8. ¿Se considera optimista ante cambios en la metodología de trabajo?	4	4	4	

Tercera dimensión: Motivación

Objetivos de la Dimensión: Nivel de Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deseos de superación	9. ¿Se siente interesado en la mejora continua de sus fortalezas?	4	4	4	
El compromiso	10. ¿Se siente comprometido con el cumplimiento de los indicadores internos?	4	4	4	
Optimismo	11. ¿Se siente optimista para resolver bloqueantes y continuar con sus actividades?	4	4	4	
	12. ¿Disfrutas realizar las actividades con tu equipo?	4	4	4	

Cuarta dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha Activa	13. ¿Muestra interés por escuchar los problemas que puedan estar pasando sus compañeros de trabajo?	4	4	4	
Interés por apoyar	14. ¿Muestra la disposición de ayudar a sus compañeros de trabajo en cualquier situación?	4	4	4	
Comprensión	15. ¿Muestras tolerancia si no compartes la opinión de tus compañeros de trabajo?	4	4	4	
	16. ¿Comprendes el estado de ánimo de los demás por medio del lenguaje no verbal?	4	4	4	

Quinta dimensión: Relaciones Interpersonales

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Relaciones Interpersonales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de influenciar	17. ¿Es capaz de influenciar a sus compañeros para cumplir objetivos de trabajo?	4	4	4	
La comunicación asertiva	18. ¿Es capaz de comunicar de manera asertiva sus incomodidades justo a tiempo?	4	4	4	
Liderazgo	19. ¿Es capaz de guiar a otros para lograr la mejora continua de las actividades laborales?	4	4	4	
Resolución de conflictos	20. ¿Utiliza habilidades de negociación?	4	4	4	



Firma de experto

DNI: 46176175

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para **evaluar el instrumento “Cuestionario para medir el Desempeño Laboral (DL)”**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente en la investigación.

Agradecemos su valiosa
colaboración. Datos
generales del juez:

Nombre del juez:	JESUS ENRIQUE BARCA BARRIENTOS
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	5 Años
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (5)
Experiencia en Investigación:	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del primer instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Validar el contenido del segundo instrumento, por juicio de expertos. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir el desempeño laboral (DL)
Autora:	De Paz Torres Flor de Maria Johana
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20:00 min
Ámbito de aplicación:	Virtual
Significación:	El instrumento medirá la variable de DL comprende 3 dimensiones, 15 ítems y se miden en la escala tipo Likert de la siguiente manera Definitivamente Si (5), Parcialmente Si (4), indeciso (3), Parcialmente No (2), Definitivamente No

Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño Laboral Chiavenato (2019), es el resultado del nivel de productividad del colaborador y la interacción con su condición laboral para el desarrollo del cumplimiento de actividades. Mientras que, Snell y Morris (2020) indica que está vinculado con el crecimiento profesional de los colaboradores en la organización, por la que se debe medir a fin de brindar una retroalimentación, técnicas y formaciones necesarias para que mejore su desempeño laboral.	Crecimiento profesional	Consiste en brindar facilidades para que los colaboradores participen en actividades que permitan capacitarse con nueva información y en conjunto con otras personas para compartir ideas y conocimientos a fin de que tengan acceso a nuevos conocimientos. Asimismo, la asesoría y retroalimentación es primordial para guiar la realización de tareas y responsabilidades del colaborador para que, la progresión de crecimiento profesional es posible mediante los ascensos y reconocimientos que deben ser por los méritos de su esfuerzo y por su experiencia (Chiavenato, 2019; Rodríguez y López, 2021)
	Productividad	Chiavenato (2019), indica que es un indicador que refleja los resultados del trabajo que realizan los colaboradores, la productividad puede evaluar la eficacia y eficiencia con que se administran los recursos financieros, humanos y relaciones con el entorno mediante los recursos utilizados como el tiempo
	Condición laboral	Hernandez (2022) hace referencia al contexto en la que se realiza la actividad laboral y que es influenciada por el ambiente, las herramientas de trabajo, reglamentos y la interacción del trabajo en equipo que repercuten en el comportamiento y resultados.

Dimensiones del segundo instrumento: Cuestionario para medir el desempeño laboral.

Primera dimensión: Crecimiento profesional

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de crecimiento profesional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación profesional	1. ¿La empresa le permite acceder a formaciones que mejoren su metodología de trabajo?	4	4	4	
Reconocimiento por méritos	2. ¿Considera que su esfuerzo en el desempeño de sus actividades es reconocido? 5. ¿Considera que el tipo de bono económica que recibe es de acuerdo con el resultado de su desempeño laboral?	4	4	4	
Retroalimentación laboral	3. ¿Considera que la retroalimentación que recibe según los criterios de evaluación es clara? 4. ¿Considera que sus aspiraciones profesionales son escuchadas por la empresa?	4	4	4	

Segunda dimensión: Productividad

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Productividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia	8. ¿La ejecución de sus actividades por proyecto está de acuerdo con el tiempo estimado?	4	4	4	
	7. ¿Considera que el trabajo en equipo mejora la eficacia de las actividades laborales?	4	4	4	
	6. ¿Consideras que cumples con el indicador de entrega de documentos?	4	4	4	
Eficiencia	9. ¿Considera que está comprometido con desempeñar sus actividades con eficiencia? 10. ¿Considera que utiliza estrategias con eficiencia para optimizar el desempeño laboral?	4	4	4	

Tercera dimensión: Condición laboral

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la condición laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Herramientas de trabajo	11. ¿La empresa le ha brindado kit ergonómico?	4	4	4	
	12. ¿Considera que recibe la información que requiere para culminar las actividades laborales?	4	4	4	
Ambiente de trabajo	13. ¿Considera que cuenta un ambiente seguro para desempeñar sus actividades?	4	4	4	
Trabajo en equipo	14. ¿Considera que el trato entre sus compañeros de trabajo es cordialidad? 15. ¿Considera que su equipo de trabajo es colaborativo al resolver bloqueantes?	4	4	4	



Firma de experto

DNI: 46176175

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para **evaluar el instrumento “Cuestionario para medir la Inteligencia Emocional (IE)”**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente en la investigación.

Agradecemos su valiosa
colaboración. Datos
generales del juez:

Nombre del juez:	Mg. Yvonne Pillpe Muñoz
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Gubernamental (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública, bienestar y talento humano
Institución donde labora:	consultora independiente
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación:	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del primer instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Inteligencia Emocional (IE)
Autora:	De Paz Torres Flor de Maria Johana
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20:00 min
Ámbito de aplicación:	Colaboradores de la empresa de servicios tecnológicos.
Significación:	El instrumento medirá la variable de IE comprende 5 dimensiones, 20 ítems y se miden en la escala tipo Likert de la siguiente manera Definitivamente Si (5), Parcialmente Si (4), indeciso (3), Parcialmente No (2), Definitivamente No.

Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Inteligencia Emocional Goleman (1998) define que la IE es la posibilidad de distinguir las propias emociones, así como la de los demás, es tener la capacidad de motivarnos y gestionar los vínculos con los demás. Además, abarca 5 habilidades: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Para Sfetcu (2020) es la habilidad de gestionar las propias emociones y ajenos sin excluir ninguno, a fin de usar esa información para ordenar los pensamientos y guiar el comportamiento ante diferentes situaciones.	Autoconocimiento	Goleman (1998) lo define como la comprensión de los estados emocionales propios y la capacidad de establecer un autoconcepto con claridad, también ser conscientes de que es probable sentir varias emociones y ser capaces de realizar una autoexpresión con seguridad, ser conscientes con la satisfacción de la autorrealización.
	Autorregulación	Goleman (1998) consiste en tener autocontrol de los impulsos, comprender los diferentes estados emocionales en diferentes situaciones a fin de mantener la integridad y no interrumpir las actividades. Asimismo, tener la capacidad de adaptarse a los cambios de su entorno sin que sus emociones lo impidan.
	Motivación	Goleman (1998) lo define como impulsos emocionales que permiten que las personas perciban fuerzas y deseos de superación, el cual requiere de un compromiso para sobresalir y/o superar diversas situaciones con optimismo.
	Empatía	Goleman (1998) lo define como la cualidad de comprender las emociones de otras personas, tener la capacidad de escucha activa a fin de reconocerlas y mostrar interés por servir apoyo.
	Relación interpersonal	Goleman (1998) lo define como la simplicidad de interrelacionarse con las personas a su alrededor, tener la capacidad de influir, intercambiar las emociones y/o pensamientos a fin de resolver situaciones conflictivas, guiar como líder la cooperación y trabajo de equipo por medio de la comunicación asertiva.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la inteligencia Emocional elaborado por De Paz Torres Flor de Maria Johana en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio ()	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel ()	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel ()	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel ()	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del primer instrumento: Cuestionario para medir la Inteligencia Emocional

Primera dimensión: Autoconocimiento

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de autoconocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autoconcepto	1. ¿Sus habilidades le permiten desempeñar sus actividades laborales?	4	4	4	
Autoexpresión	2. ¿Considera que expresa con seguridad sus emociones en situaciones conflictivas?	4	4	4	
Autorrealización	3. ¿Se siente satisfecho con las funciones de trabajo que ejerce a diario?	4	4	4	
	4. ¿Se siente conforme con sus logros personales?	4	4	4	

Segunda dimensión: Autorregulación

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Autorregulación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autocontrol	5. ¿Considera que sus decisiones no son influidas por sus emociones?	4	4	4	
	6. ¿Considera que sus acciones no son impulsivas en situaciones bajo presión?	4	4	4	
Integridad	7. ¿Se adhiere a sus valores para hacer lo correcto ante la presión de situaciones problemáticas?	4	4	4	
Adaptabilidad	8. ¿Se considera optimista ante cambios en la metodología de trabajo?	4	4	4	

Tercera dimensión: Motivación

Objetivos de la Dimensión: Nivel de Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deseos de superación	9. ¿Se siente interesado en la mejora continua de sus fortalezas?	4	4	4	
El compromiso	10. ¿Se siente comprometido con el cumplimiento de los indicadores internos?	4	4	4	
Optimismo	11. ¿Se siente optimista para resolver bloqueantes y continuar con sus actividades?	4	4	4	
	12. ¿Disfrutas realizar las actividades con tu equipo?	4	4	4	

Cuarta dimensión: Empatía

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucha Activa	13. ¿Muestra interés por escuchar los problemas que puedan estar pasando sus compañeros de trabajo?	4	4	4	
Interés por apoyar	14. ¿Muestra la disposición de ayudar a sus compañeros de trabajo en cualquier situación?	4	4	4	
Comprensión	15. ¿Muestras tolerancia si no compartes la opinión de tus compañeros de trabajo?	4	4	4	
	16. ¿Comprendes el estado de ánimo de los demás por medio del lenguaje no verbal?	4	4	4	

Quinta dimensión: Relaciones Interpersonales

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Relaciones Interpersonales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de influenciar	17. ¿Es capaz de influenciar a sus compañeros para cumplir objetivos de trabajo?	4	4	4	
La comunicación asertiva	18. ¿Es capaz de comunicar de manera asertiva sus incomodidades justo a tiempo?	4	4	4	
Liderazgo	19. ¿Es capaz de guiar a otros para lograr la mejora continua de las actividades laborales?	4	4	4	
Resolución de conflictos	20. ¿Utiliza habilidades de negociación?	4	4	4	



Firma de experto

DNI: 47083395

valuación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para **evaluar el instrumento “Cuestionario para medir el Desempeño Laboral (DL)”**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente en la investigación.

Agradecemos su valiosa
colaboración. Datos
generales del juez:

Nombre del juez:	Mg. Yvonne Pillpe Muñoz
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social ()
Áreas de experiencia profesional:	Educativa () Gubernamental (X)
Institución donde labora:	Gestión pública, bienestar y talento humano
Tiempo de experiencia profesional en el área:	consultora independiente
Experiencia en Investigación:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del primer instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Validar el contenido del segundo instrumento, por juicio de

expertos. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir el desempeño laboral (DL)
Autora:	De Paz Torres Flor de Maria Johana
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	20:00 min
Ámbito de aplicación:	Virtual
Significación:	El instrumento medirá la variable de DL comprende 3 dimensiones, 15 ítems y se miden en la escala tipo Likert de la siguiente manera Definitivamente Si (5), Parcialmente Si (4), indeciso (3), Parcialmente No (2), Definitivamente No

Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño Laboral Chiavenato (2019), es el resultado del nivel de productividad del colaborador y la interacción con su condición laboral para el desarrollo del cumplimiento de actividades. Mientras que, Snell y Morris (2020) indica que está vinculado con el crecimiento profesional de los colaboradores en la organización, por la que se debe medir a fin de brindar una retroalimentación, técnicas y formaciones necesarias para que mejore su desempeño laboral.	Crecimiento profesional	Consiste en brindar facilidades para que los colaboradores participen en actividades que permitan capacitarse con nueva información y en conjunto con otras personas para compartir ideas y conocimientos a fin de que tengan acceso a nuevos conocimientos. Asimismo, la asesoría y retroalimentación es primordial para guiar la realización de tareas y responsabilidades del colaborador para que, la progresión de crecimiento profesional es posible mediante los ascensos y reconocimientos que deben ser por los méritos de su esfuerzo y por su experiencia (Chiavenato, 2019; Rodríguez y López, 2021)
	Productividad	Chiavenato (2019), indica que es un indicador que refleja los resultados del trabajo que realizan los colaboradores, la productividad puede evaluar la eficacia y eficiencia con que se administran los recursos financieros, humanos y relaciones con el entorno mediante los recursos utilizados como el tiempo
	Condición laboral	Hernandez (2022) hace referencia al contexto en la que se realiza la actividad laboral y que es influenciada por el ambiente, las herramientas de trabajo, reglamentos y la interacción del trabajo en equipo que repercuten en el comportamiento y resultados.

Dimensiones del segundo instrumento: Cuestionario para medir el desempeño laboral.

Primera dimensión: Crecimiento profesional

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de crecimiento profesional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación profesional	1. ¿La empresa le permite acceder a formaciones que mejoren su metodología de trabajo?	4	4	4	
Reconocimiento por méritos	2. ¿Considera que su esfuerzo en el desempeño de sus actividades es reconocido? 5. ¿Considera que el tipo de bono económica que recibe es de acuerdo con el resultado de su desempeño laboral?	4	4	4	
Retroalimentación laboral	3. ¿Considera que la retroalimentación que recibe según los criterios de evaluación es clara? 4. ¿Considera que sus aspiraciones profesionales son escuchadas por la empresa?	4	4	4	

Segunda dimensión: Productividad

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Productividad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia	8. ¿La ejecución de sus actividades por proyecto está de acuerdo con el tiempo estimado?	4	4	4	
	7. ¿Considera que el trabajo en equipo mejora la eficacia de las actividades laborales?	4	4	4	
	6. ¿Consideras que cumples con el indicador de entrega de documentos?	4	4	4	
Eficiencia	9. ¿Considera que está comprometido con desempeñar sus actividades con eficiencia? 10. ¿Considera que utiliza estrategias con eficiencia para optimizar el desempeño laboral?	4	4	4	

Tercera dimensión: Condición laboral

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la condición laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Herramientas de trabajo	11. ¿La empresa le ha brindado kit ergonómico?	4	4	4	
	12. ¿Considera que recibe la información que requiere para culminar las actividades laborales?	4	4	4	
Ambiente de trabajo	13. ¿Considera que cuenta un ambiente seguro para desempeñar sus actividades?	4	4	4	
Trabajo en equipo	14. ¿Considera que el trato entre sus compañeros de trabajo es cordialidad? 15. ¿Considera que su equipo de trabajo es colaborativo al resolver bloqueantes?	4	4	4	



Firma de experto

DNI: 47083395

Anexo 5 Modelo del consentimiento o asentamiento informado UCV

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral en el marco COVID 19 en una empresa consultora de informática, San Isidro, Lima, 2023”, es desarrollada por De Paz Torres Flor de Maria Johana, investigador(a) del programa académico de maestría en Administración de empresas – MBA de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo de estudio fue determinar **la relación existente entre la inteligencia emocional y desempeño laboral** en el personal de en una empresa de servicios tecnológicos, San Isidro, Lima, 2023.

En caso de acceder a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario de 15 preguntas objetivas para la variable Desempeño Laboral. El cuestionario tomará 20 minutos aproximadamente. La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recolecta será confidencial. Además, no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, tiene la posibilidad de conocer los resultados obtenidos para ser utilizado en la mejora de algún proceso.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas correspondientes en forma directa o al correo electrónico fdepazt@ucvvirtual.edu.pe. Desde ya se agradece su participación.

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, **ya he sido informado (a) sobre el objetivo del estudio**. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Fecha: 15 / 06 /23

PARTICIPANTE

anónimo

FIRMA DEL ALUMNO



De Paz Torres Flor de Maria Johana

Anexo 6 Resultado de reporte de similitud de Turnitin

FLOR DE MARIA JOHANA DE PAZ TORRES TESIS 31.07 DE PAZ TORRES FLOR_48110843 7 capitulos.pdf



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Inteligencia emocional y desempeño laboral en el marco
COVID – 19 en una empresa consultora de informática, San
Isidro, Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Fuente: Similaridad Turnitin

Resumen de coincidencias

9 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	5 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	3 %
3	hdi.handler.net	<1 %
4	Alexander Frank Pasqu...	<1 %
5	public3.unl.edu.gt	<1 %
6	repositorio.upla.edu.pe	<1 %
7	Entregado a Universida...	<1 %
8	repositorio.usmp.edu.pe	<1 %
9	www.scribd.com	<1 %
10	prezi.com	<1 %
11	www.casico2016.unaf.e...	<1 %
12	es.scribdshare.net	<1 %
13	issuu.com	<1 %

Anexo 8 Data Prueba Piloto Desempeño laboral

16: DL8 4

Verble: 15 de 15 vana

	DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	DL7	DL8	DL9	DL10	DL11	DL12	DL13	DL14	DL15	var	var	var	var	var	var
1	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	3	2						
2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3						
3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3	2						
4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4						
5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2						
6	4	4	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	4	3	2						
7	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4						
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
9	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2						
10	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	2						
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2						
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
13	5	4	4	4	4	2	4	4	3	3	2	4	4	2	4						
14	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4						
15	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	2	2	4	4	4						
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2						
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2						
18	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	2						
19	4	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	4	3	2						
20	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2						
21																					
22																					
23																					

Vista de datos Vista de variables

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 9 Prueba de confiabilidad instrumento de medición de Inteligencia Emocional

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode ON

```

SAVE OUTFILE='C:\Users\Kenya\Desktop\ASESORIA DE TESIS\2023\FI\OR\CONFIABILIDAD IE.sav'
/COMPRESSED.
RELIABILITY
/VARIABLES=IE1 IE2 IE3 IE4 IE5 IE6 IE7 IE8 IE9 IE10 IE11 IE12 IE13 IE14 IE15 IE16 IE17 IE18 IE19 IE20
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Fiabilidad

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\Kenya\Desktop\ASESORIA DE TESIS\2023\FI\OR\CONFIABILIDAD IE.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N	%
Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	0
Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.962	20

Logaritmo
Fiabilidad
Conjunto de datos:
Escala ALL VARI/
Títulos
Resumen de Estadísticas

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 10 Prueba de confiabilidad instrumento de medición de Desempeño Laboral

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

```

DATASET NAME Conjunto_de_datos1 WINDOW=FRONT.

SAVE OUTFILE='C:\Users\keny\Desktop\ASESORIA DE TESIS\2023\FLOR\CONFIABILIDAD DL.sav'
/COMPRESSED.

RELIABILITY
/VARIABLES=DL1 DL2 DL3 DL4 DL5 DL6 DL7 DL8 DL9 DL10 DL11 DL12 DL13 DL14 DL15
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

→ **Fiabilidad**

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\keny\Desktop\ASESORIA DE TESIS\2023\FLOR\CONFIABILIDAD DL.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.924	15

Resultado

- Logaritmo
- Fiabilidad
 - Fiabilidad
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: ALL VARI
 - Resumen de
 - Estadísticas

Fuente: Elaboración Propia

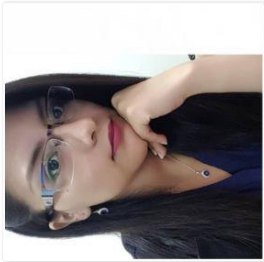
Anexo 11 Conducta responsable en investigación

ctvitaes.concytec.gob.pe/app/DirectorioCTI/DirectorioCTI.do?tipo=datosinvestigador&operacion=insertarMoodle

CIO GUÍA CALIFICACIÓN RENACVT

FLOR DE MARIA JOHANA DE PAZ TORRES Manual de uso Cerrar Sesión Actual

FLOR DE MARIA JOHANA DE PAZ TORRES



Seleccionar archivo | Ninguno archivo selec.
Agregar foto | Eliminar foto

Resumen
Ingeniera Empresarial / CIP 359870 /
Analista de procesos en PMO - INDRÁ

Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores
Solicitar incorporación

Conducta Responsable en Investigación
Fecha: 21/04/2023

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 12 Carta de no autorización

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
INDRA PERU S. A	20100123411
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI:
Tassano Velaochaga Gonzalo Matias	07260054


Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [X] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Inteligencia emocional y desempeño laboral en el marco COVID 19 en una empresa consultora de servicios, San Isidro, Lima, 2023	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Administración de Empresas - MBA	
Autor: Nombres y Apellidos De Paz Torres Flor de María Johana	DNI: 48110843

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima, 23 de Mayo del 2023.

Firma: 
Tassano Velaochaga Gonzalo Matias
Representante Legal Común

Anexo 13 Cálculo de muestra

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{113 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (113 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 87$$