



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de  
la empresa Alpes Chiclayo SAC – Distrito de Pacora, 2023.

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

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Vidaurre Chapoñan, Rosa Janina ([orcid.org/0000-0002-2809-1413](https://orcid.org/0000-0002-2809-1413))

**ASESORA:**

Mgr. Chavez Rivas, Patricia Ivonne ([orcid.org/0000-0003-4993-6021](https://orcid.org/0000-0003-4993-6021))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

**CHICLAYO - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Esta investigación va dedicada a Dios, por bendecirme con una gran familia, por brindarme la vida y la salud para cumplir mis metas y darme fuerzas para lograr cada una de ellas.

A mis amados padres Rosario y Rosa, que son mi guía y fuerza para seguir adelante.

La autora.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por bendecirme siempre, a mi familia por su amor y apoyo incondicional.

A todos mis amigos, que me han apoyado en todo momento, a mis docentes que han sido parte fundamental de mi crecimiento profesional.

Al propietario de la empresa Alpes Chiclayo S.A.C., don Carlos Porfirio Llajaruna Cuba, por haberme abierto las puertas y permitir desarrollar la investigación en la empresa.

La autora.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora, 2023.", cuyo autor es VIDAURRE CHAPOÑAN ROSA JANINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 13 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE <b>DNI:</b> 40663704 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4993-6021	Firmado electrónicamente por: CRIVASPI el 13-12- 2023 20:04:44

Código documento Trilce: TRI - 0696168



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VIDAURRE CHAPOÑAN ROSA JANINA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora, 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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ROSA JANINA VIDAURRE CHAPOÑAN <b>DNI:</b> 76327362 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2809-1413	Firmado electrónicamente por: RVIDAURRECH el 13- 12-2023 21:11:05

Código documento Trilce: TRI - 0696169

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos Éticos:.....	15
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES .....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Delimitación cuantitativa de la población .....	13
Tabla 2 Procesamiento de casos .....	16
Tabla 3 Prueba de normalidad .....	16
Tabla 4 Correlación entre Variables, Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral .....	17
Tabla 5 Nivel de Inteligencia Emocional.....	18
Tabla 6 Nivel de Desempeño Laboral .....	19
Tabla 7 Correlación entre la Dimensión Motivación y la variable desempeño laboral.....	20
Tabla 8 Correlación ente la dimensión Empatía y la variable desempeño laboral. .....	21
Tabla 9 Correlación entre la dimensión autonocimiento y la variable desempeño laboral.....	21

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de Inteligencia Emocional.....	18
Figura 2 Nivel de Desempeño Laboral .....	19



## RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora 2023. La metodología aplicada en la investigación, es de tipo cuantitativa, no experimental – correlacional, tomando en cuenta que no se manipulara ninguna variable. Se aplicó la técnica de la encuesta, donde se llevó a cabo un cuestionario de 30 ítems, basándose en la escala de Likert, la cual se tuvo una muestra de 40 colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo. Para medir el grado de correlación entre las variables se utilizó el coeficiente de correlación Pearson, donde nos arrojó un  $r= 0.81$ , donde se interpreta que existe relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo. Se concluye que existe un alto nivel de inteligencia emocional en los colaboradores, mejor será el desempeño laboral, donde permitirá que aumente la eficiencia y el compromiso en la organización y se cumplan los objetivos empresariales.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, desempeño laboral, motivación, productividad, satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

The objective of the research is to determine the relationship between Emotional Intelligence and Work Performance in the collaborators of the company Alpes Chiclayo Sac - District of Pacora 2023. The methodology applied in the research is quantitative, non-experimental - correlational, taking into account that no variable was manipulated. The survey technique was applied, where a questionnaire of 30 items was carried out, based on the Likert scale, which had a sample of 40 employees of the company Alpes Chiclayo. To measure the degree of correlation between the variables, the Pearson correlation coefficient was used, which gave us an  $r= 0.81$ , where it is interpreted that there is a positive relationship between emotional intelligence and job performance in the employees of the company Alpes Chiclayo. It is concluded that there is a high level of emotional intelligence in the employees, the better the job performance will be, which will increase the efficiency and commitment in the organization and the business objectives are met.

**Keywords:** Emotional intelligence, job performance, motivation, productivity, job satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, en Perú las organizaciones tienen que adaptarse a la globalización para poder seguir dentro del mercado competitivo, es importante pensar en los posibles comportamientos, y el desempeño del colaborador. La eficacia y el rendimiento de una organización pueden ser perjudicial si existe un mal control en la inteligencia emocional de los empleados.

Morales (2021) Las empresas agroindustriales, buscan colaboradores con buenas actitudes, que tengan niveles óptimos de conocimientos y habilidades, buena adaptabilidad, compromiso y dedicación. Sin embargo, si estas actitudes fueran negativas, se transformarán en dificultades para la operativa de la producción, es por ello que estas actitudes podrían presentar algunas de estas consecuencias, aumento del ausentismo, bajo nivel de producción, quejas, y mal desempeño.

Díaz (2023) Según la investigación realizada en Lambayeque, se observó que el desempeño regular del trabajo era problemático en una empresa agroindustrial de Olmos, 2022, porque no planificaban muy bien sus procesos. Como resultado, se ha descubierto que existe una falta de coordinación a la hora de completar las tareas asignadas., por lo que se percibe como falta de compromiso de los colaboradores y su mala comunicación.

García y Quintero (2022) En empresas agroindustriales peruanas, evidencian que el desempeño de los empleados disminuye ya que, frecuentemente, existe una falta de comunicación entre procesos, lo que baja la efectividad de todo el equipo de trabajo. Como resultado, comienzan las discusiones y el malestar dentro del mismo equipo.

En Usa, Aguinis y Burgi (2021) el desempeño laboral es un comportamiento aparente orientado al logro de los objetivos y la capacidad del colaborador para realizarlo y sentirse comprometido con la empresa. Dentro de este se puede identificar, medir y gestionar el desempeño humano.

En Malaysia, El desempeño del trabajador que se lleva a cabo de forma regular, con la participación activa del supervisor directo y del trabajador. El

propósito es identificar las metas, habilidades y valores laborales del trabajador con énfasis en el trabajo en equipo a medida que se planifican, monitorean y mejoran. (Baharin y Hanafi, 2018)

En Ecuador, Romero y Vargas (2022) nos mencionan que las empresas que carece de una misión, visión y objetivos esclarecidos, por lo tanto, los colaboradores no tienen el conocimiento de cuales son los objetivos empresariales y demuestran poco interés y compromiso, lo que resulta en una baja productividad en las tareas asignadas descubriendo que no hay un entorno laboral favorable.

Alpes Chiclayo SAC es una empresa agroindustrial, ubicada en el departamento de Lambayeque - distrito Pacora. Expertos en la producción de frijol de palo, hechas conservas de gandul verde con salmuera, donde se observa una problemática en el área de Producción con los colaboradores de dicha empresa, trabajan entre 8 h a 12 h parados, lo cual genera cansancio, estrés y se puede relacionar con problemas de salud debido a estar por un largo jornal en una sola posición y de manera de pie, por lo tanto, es importante evaluar y medir sus emociones, actitudes de cada una de las personas, asimismo, los problemas o conflictos que pueda presentar cada uno de los trabajadores de manera personal como laboral, genera que su comportamiento y rendimiento dentro de la empresa no es en un 100%, percibiendo conflictos entre ellos, mal humor, desmotivación, bajo rendimiento, por lo tanto, las personas encargadas como es el área de Talento Humano debería prestar atención a cada una de las actitudes que se desarrollan dentro de la organización, de esta manera se puedan realizar técnicas, o métodos que beneficien a los trabajadores controlando sus emociones y no afecte el desempeño laboral que tienen que tener cada uno de ellos para el logro de objetivos empresariales.

Para ello se planteó el siguiente problema ¿Existe relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora 2023?

Así también la investigación se justificó de manera teórica, que mediante la información y resultados encontrados, se indagaron e investigaron los

diferentes artículos, revistas, tesis para entender el significado de las dos variables en estudio y de esta manera medir la relación entre el Desempeño Laboral y la Inteligencia Emocional; además, se proporcionó una justificación metodológica, ya que facilitó la elección adecuada de las herramientas y técnicas de recopilación de datos, definió el proceso de investigación y ayudó a determinar el tipo y diseño del estudio. Finalmente, hubo una justificación práctica, que implicó el uso de análisis de datos estadísticos para responder a los objetivos establecidos y proporcionar información crucial a la empresa para su aplicación. Esto ayudará a mejorar el compromiso de los empleados, las relaciones interpersonales, la productividad y, lo que es más importante, la felicidad en Alpes Chiclayo.

En relación a lo anterior, el objetivo principal del estudio fue: determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora, 2023. Como objetivos específicos tenemos: a) Identificar el nivel de Inteligencia Emocional en los colaboradores. b) Identificar el nivel del Desempeño laboral en los colaboradores. c) Identificar la relación que existe en las dimensiones de la Inteligencia emocional y el Desempeño Laboral en los colaboradores.

Finalmente, la hipótesis planteada de esta investigación Ha: Existe relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora, 2023, y se planteó por hipótesis nula Ho: No existe relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Luego de indagar distintas investigaciones, tenemos como antecedentes internacionales en el siguiente artículo realizado en la India, Miruthula y Shanmugapriya (2023). El objetivo fundamental del estudio era examinar las puntuaciones de inteligencia emocional y su impacto en el rendimiento laboral en el sector bancario; fue un estudio correlacional descriptivo, donde se utilizó un programa estadístico SPSS, teniendo un muestreo aleatorio que fueron los directivos de la empresa, según su análisis de fiabilidad mediante un análisis de Cronbach arrojó 0.542 siendo favorable para la inteligencia emocional, y un 0.877 siendo un nivel de significancia fuerte en el rendimiento laboral. Las conclusiones indican que la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los empleados están positivamente correlacionados, lo que demuestra que el nivel emocional mejora el rendimiento organizativo.

Por otra parte, en Nigeria, Agarwal et al. (2023) como finalidad tuvo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso laboral en el sector manufacturero; fue una investigación de diseño descriptivo; su muestra fue conformada por 120 encuestados, se realizó como instrumento el cuestionario. Como resultado, mostró que, se encontró un poderoso vínculo entre ambas variables en estudio, donde se concluye que las organizaciones deben insertar programas de socialización entre los trabajos en equipo, realizando evaluaciones sobre inteligencia emocional, teniendo como beneficio realizar su trabajo de forma eficaz.

Igualmente, en Reino Unido, Alwali y Alwali (2022) El estudio utilizó una metodología cuantitativo-correlacional con una muestra de 157 empleados para definir el papel mediador de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en su artículo de investigación, donde se interpretó cada uno de sus datos respondidos mediante un programa PLS-SEM y estimación bootstrapping, evaluando la hipótesis en cuanto a la relación que existe entre los temas en estudio. Los resultados arrojan una relación positiva entre la inteligencia emocional y la productividad en el trabajo, que se asocia con el liderazgo transformacional.

En este mismo contexto, en Sudáfrica, Sloan y Geldenhuys (2021) en su estudio tuvo como finalidad indagar el vínculo de la inteligencia emocional, en los casos de conflicto y desempeño laboral, el método de investigación de este estudio fue enfoque cuantitativo y de análisis transversal, correlacional, la muestra fueron 293 colaboradores de distintas empresas industriales en Sudáfrica, se realizó una encuesta virtual, donde se les envió un url que les permitía ingresar a los cuatro cuestionarios, las interrogantes están basadas mediante la escala de Likert, para que de esta manera sea la interpretación de una manera clara para los investigadores. Los resultados que arrojaron en esta investigación fue que el conflicto que se desarrolla en las empresas si existe, donde mediante la evaluación de la inteligencia emocional busca gestionar de manera positiva en el comportamiento y conducta de los colaboradores para que se desempeñen de manera positiva.

Como antecedentes nacionales tenemos que Vásquez y Vidal (2021), en su investigación realizada en el Dpto. de La Libertad, Perú; con la finalidad de estudiar el nivel emocional y de qué manera se relaciona con el Desempeño de los colaboradores de NSP Courier Tarapoto, en su investigación correlacional, realizando la técnica de encuesta, con una muestra de 60 trabajadores y que de manera que les permita obtener los datos de forma sistemática, se comprobó la fiabilidad del Alfa de Cronbach, que arrojó una puntuación aceptable de 0,769 para la variable Rendimiento Laboral y un alto nivel de 0. 822 para la variable Inteligencia Emocional. En consecuencia, en función de los objetivos de la investigación, se obtuvieron resultados que indican un alto nivel de significación y una correlación de 0,750 entre las variables objeto de estudio. Como resultado, se concluye que los empleados de la empresa en estudio tienen un buen manejo de su inteligencia emocional, lo que les permite desempeñar sus funciones tanto dentro como fuera de la empresa.

Por otra parte, en Perú, Castro et al. (2023) tienen como principal objetivo identificar la relación entre las variables que estamos estudiando, así como evaluar el nivel de estas variables, como método es una investigación descriptiva correlacional simple, para realizar el cuestionario con una muestra de 75 docentes y se encuentren en el rango de 45 años de edad promedio, Cuando no se

gestionan las emociones negativas, el rendimiento laboral de los profesores se ve afectado negativamente. El análisis empleó la correlación de Pearson, que arrojó resultados positivos y demostró un nivel equilibrado de relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral.

En su investigación desarrollada en Juliaca, 2022” Mamani (2022) determinan como finalidad estudiar si existe o no relación entre las variables que estamos estudiando en la entidad antes mencionada. El estudio empleó un diseño de investigación descriptivo correlacional, utilizando un cuestionario como instrumento. El cuestionario demostró su fiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach, con un nivel de 0,717 que indica un instrumento aceptable. Limitada a 30 empleados, la encuesta arrojó resultados para el objetivo primario de un nivel de relación de 0,747 utilizando el coeficiente Rho de Spearman, lo que indica una fuerte relación entre las dos variables.

Además, Torres et al. (2022), en su investigación, nos menciona que las empresas se esfuerzan por optimizar los medios y cumplir sus objetivos, el ámbito laboral requiere personas con habilidades sociales positivas. La Inteligencia Emocional de cada persona y la productividad laboral están conectadas. El objetivo general de su tesis fue identificar cómo la inteligencia emocional afectaba el desempeño laboral de los empleados de una organización tecnológica de Lima. Para ello, desarrolló un método cuantitativo y utilizó una encuesta con escala Likert para seleccionar aleatoriamente a 300 empleados. Los resultados demostraron un coeficiente de correlación de Spearman de 0,780 entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral. Se sugirió que los miembros del personal recibieran formación continua sobre la identificación y regulación de las emociones para garantizar que su rendimiento laboral y la productividad de la empresa no se vieran afectados.

Como antecedentes locales, Martínez et al. (2022) En el departamento de Lambayeque, se realizó una encuesta a una muestra de 30 empleados que laboraban en áreas afines, con el propósito de analizar la relación entre las variables planteadas. Los empleados de la oficina de Coopac Santo de Bagazán Chiclayo 2020 proporcionaron los datos necesarios para analizar la relación, la



cual fue validada mediante el método de juicio de expertos. La correlación de Pearson, que fue de 0,803, indicó que existe una relación directa alta.

En tal sentido, Burga (2022), en su investigación realizada en Chiclayo, con el fin de identificar la relación de variables y como afecta a los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque, donde su metodología fue constituida por una población de 302 colaboradores, donde la muestra fue de 169 colaboradores del Gore Lambayeque, para realizar una técnica de encuestas a los colaboradores de la entidad pública, entre los meses abril y mayo del 2019, tomando pequeñas muestras de distintas áreas, se llevó a cabo un cuestionario utilizando la prueba de confiabilidad de Alpha de Cronbach, y de esta manera evaluar las variables mediante la escala de Likert, lo cual nos permitió conocer que es muy significativa, ya que los colaboradores del GORE de Lambayeque presentan habilidades para expresar sus emociones, donde les permite que sean comprendidos y que de esta manera la entidad pueda desarrollar técnicas para promover su crecimiento intelectual y emocional.

Se realizó una búsqueda de teorías relacionadas con el tema, tenemos como primera variable la Inteligencia Emocional que, según Bueno (2019), citan la teoría sobre la Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey, donde evalúa sus habilidades básicas considerando 4 factores: “la capacidad de observar, evaluar y manifestar emociones con exactitud; acceder y producir afecto que apoyen el pensamiento; reconocer los sentimientos y la inteligencia emocional; controlar los sentimientos de forma que promuevan el crecimiento emocional y cognitivo”. Una serie de comportamientos que están estrechamente relacionados con el bienestar se correlacionan positivamente con personas que tienen una mayor inteligencia emocional, incluida la autoestima, la estabilidad emocional, la felicidad y la satisfacción en las relaciones sociales.

Seguidamente, Brito et al. (2019) citan el Modelo de Bar-On, nos menciona que la inteligencia emocional se define como inteligencia social, que nos permite reconocer y distinguir entre nuestras propias emociones y las de los demás. Luego podemos utilizar este conocimiento para informar nuestras decisiones y acciones. En esta teoría nos mencionan 5 componentes, componentes intrapersonales e interpersonales, adaptabilidad, manejo de la tensión, y

actitudes. Identifica competencias de como las personas pueden relacionarse, teniendo vínculo con el rendimiento personal enfocado en los logros u objetivos, el rendimiento de la persona se considera con la acción, y no con los resultados de esa acción. Por consiguiente, en sus investigaciones plantea un análisis de la acción y sus componentes determinantes, abandonando el foco en los resultados.

Gallego et al. (2021), citan a la Teoría de la Inteligencia Emocional, según Goleman explica que la capacidad de identificar y controlar eficazmente nuestras propias emociones, así como las de las personas más cercanas a nosotros, se conoce como inteligencia emocional., es la base de unas relaciones interpersonales sanas, de la consecución de objetivos y de una superación más fácil de los obstáculos. Según Goleman nos mencionan cuatro componentes: La autoconciencia refiriéndose a como nos conocemos emocionalmente, la autorregulación, el manejar los impulsos, la motivación como nos facilitamos el logro de nuestros objetivos, la capacidad de empatía y las habilidades sociales, que nos permiten influir en los demás para que se comporten de la manera deseada.

Asimismo, nos presenta las siguientes dimensiones; Como primera dimensión tenemos la Motivación, que nos permite reconocer como nos facilitamos el logro de nuestros objetivos, donde se puede medir en las organizaciones de acuerdo a los siguientes indicadores: seguridad, reconocimiento y desarrollo profesional; Por lo tanto, los colaboradores tengan la capacidad de controlar las emociones.

Como segunda dimensión tenemos la Empatía, que según Goleman (1995), nos menciona que significa observar cómo se sienten los demás, tener la capacidad de ponerse en su situación y desarrollar relaciones y flexibilidad con una variedad de personas. A continuación, presento los indicadores para medir el nivel de Empatía: Comunicación efectiva, Comprensión con los demás y Emociones favorables o positivas.

Finalmente, como tercera dimensión tenemos el Autoconocimiento, según Goleman (1995) señala que la autoconciencia significa conocer sus fortalezas, debilidades, valores, metas personales y cómo afectan a los demás. A

continuación, señalamos los siguientes indicadores que permitió medir la dimensión: Autoestima, Control y Conocer Fortalezas y debilidades.

Se desarrolló un análisis de teorías, donde fundamentamos las definiciones sobre el desempeño laboral las siguientes: Según De la Cruz et al. (2019) cita a Campbell, “El desempeño en el trabajo, son actos y comportamientos que son fundamentales para el logro de metas empresariales, donde se evalúa la productividad, teniendo en cuenta las habilidades de las personas”. Según Campbell, menciona 8 componentes fundamentales en el desempeño: El conocimiento declarativo se determina como la claridad y habilidad en la asignación de tareas. El conocimiento de los procesos y las técnicas, es una mezcla con la claridad de las cosas, de como se debe trabajar para cumplir con las tareas asignadas, en lo que se refiere a destrezas, hace mención a lo cognitivo, perceptivas. La motivación, dirección, amplitud, persistencia. Habilidades sociales, apoyo a otros y trabajo en equipo, liderazgo, administración de recursos.

Salazar (2022) según Earley y Shalley (1991) “Teoría de la Motivación – Cognición” lo define como el modelo de cumplimiento de objetivos como parte fundamental en el desempeño laboral, esta teoría tiene vínculo con la motivación extrínseca y la evaluación de la productividad, donde menciona que el reconocer, comunicar, y motivar al empleado es importante para la evaluación de desempeño. La teoría de Earley y Shalley nos plantea tres puntos importantes: Primero, las metas sirven como guía para el comportamiento de las personas influyendo en su pensamiento y emociones, segundo que existen ciclos y dependencias entre el desarrollo cognitivo y emocionales. Finalmente, el contexto en que se encuentren las personas influye en el comportamiento y en el desempeño de sus tareas.

Capurro y Noa (2019) citando a Le Boterf (2001) según el Modelo de Gestión por Competencias, existen distintos aportes donde nos señalan que la persona tiene que tener los conocimientos y habilidades para poder cumplir con las funciones que se asignan, de esta manera se relaciona con la motivación para cumplir los objetivos, es la respuesta de recursos cognitivos como el aprendizaje,

investigación que adquiere una persona para desarrollarlo en la práctica en el lugar de trabajo.

Con respecto a las definiciones analizadas sobre el Desempeño laboral, mencionamos como primera Dimensión la Satisfacción laboral: Según Campbell (1990) nos menciona que se refiere al conjunto de emociones positivas o negativas que tiene un empleado sobre su trabajo y cómo se expresan en determinadas actitudes laborales, donde hace cumplimiento al componente del conocimiento de los procesos y las técnicas, teniendo como indicadores los siguientes: Eficiencia, Compromiso y Buena remuneración

Como segunda dimensión tenemos la Productividad que según Earley y Shalley (1991) es el rendimiento del trabajo, es la cantidad de recursos que utilizamos para producir un resultado, esta teoría tiene relación con la motivación extrínseca y la evaluación del rendimiento productivo, donde menciona que el reconocer, comunicar, y motivar al empleado es importante para la evaluación de desempeño, presentamos los siguientes indicadores: Capacidad, Buenas condiciones laborales y Responsabilidad.

Finalmente, como tercera dimensión del desempeño laboral tenemos el Trabajo en equipo, según Campbell (1990) señala que las labores en equipo sirven de apoyo, con la finalidad de implementar las habilidades sociales para que ayuden a las personas a lograr sus objetivos, aumenta su motivación y creatividad. Tenemos los siguientes indicadores: Cumplimiento del trabajo, Innovación continua, y Capacitación.

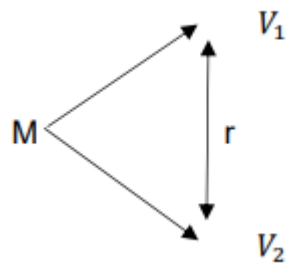
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**3.1.1. Tipo de Investigación:** Esta investigación es de tipo descriptiva básica. Según (Nieto, 2018) La investigación básica descriptiva tiene como finalidad reunir datos e información sobre el tema en específico, instituciones, personas para responder a la hipótesis planteada.

**3.1.2. Diseño de investigación:** El diseño de esta investigación es no experimental - correlacional, el objetivo principal medir la relación entre variables estudiadas. Los sujetos del estudio en este diseño se evalúan en sus contextos naturales sin cambiar las circunstancias, y ni las variables de estudio ni los estímulos se someten a ninguna condición o manipulación experimental. (Arias Gonzáles, 2021).

En consecuencia, se mostró el diagrama de investigación:



Dónde:

M: Muestra de estudio.

V<sub>1</sub>: Inteligencia Emocional.

V<sub>2</sub>: Desempeño Laboral.

r: Correlación.

#### 3.2. Variables y operacionalización

Operacionalización de las variables (Anexos)

##### 3.2.1. Variable Independiente: Inteligencia emocional

**Definición conceptual:** Gallego et al. (2021), citan a Goleman, explica que la capacidad de identificar y controlar eficazmente nuestras propias emociones, así como las de las personas más cercanas a nosotros, se conoce como inteligencia emocional, es la base de unas relaciones interpersonales sanas, de la consecución de objetivos y de una superación más fácil de los obstáculos.

**Definición Operacional:** Se conoce como inteligencia emocional, capacidad para comprenderse de manera intrapersonal a través de nuestras actitudes, comportamientos y emociones para poder controlarlas y entablar relaciones con diversas personas.

### ***3.2.2. Variable Dependiente: Desempeño Laboral***

**Definición Conceptual:** Salazar (2022) según Earley y Shalley, “Teoría de la Motivación – Cognición” lo define como el modelo de cumplimiento de objetivos como parte fundamental en el desempeño laboral, esta teoría tiene vínculo con la motivación extrínseca y la evaluación de la productividad, donde menciona que el reconocer, comunicar, y motivar al empleado es importante para la evaluación de desempeño.

**Definición Operacional:** El desempeño laboral es un procedimiento que permite participar a los colaboradores de una organización y que permite evaluar su rendimiento.

**Escala de medición:** En la presente investigación se realizó basada en la escala de Likert, Matas (2018) nos señala que son herramientas psicométricas en las que se pide a los encuestados que señalen mediante escalas.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Población:** Es una agrupación de individuos formada por aquellos que comparten una serie de rasgos, conjunto de componentes o instancias, ya sean personas, cosas o eventos, que se ajustan a una determinada descripción o criterio y pueden ubicarse en el área de investigación de interés, por lo que se incluirán en la hipótesis de investigación. (Sánchez et al. 2018). En la empresa que se llevará a cabo el estudio, tiene una población de 50 trabajadores activos de la empresa Alpes Chiclayo.

**Criterios de inclusión:** Áreas que serán consideradas para el estudio de la investigación en la empresa Alpes Chiclayo SAC, son los supervisores de producción, colaboradores del área de proceso y el área de Recursos Humanos.

**Criterios de exclusión:** Está conformado por el personal del cafetín, personal de que trabaja en campo (Cosechadores, planilleros, estibadores) y proveedores, terceros.

**3.3.1. Muestra:** Sánchez et al. (2018). conjunto de individuos elegidos por muestreo no probabilístico de una población. Por consiguiente, 40 colaboradores y colaboradoras compondrán nuestra muestra.

**3.3.2. Muestreo:** Para garantizar una recogida de datos eficaz, el muestreo será no probabilístico por conveniencia y tendrá en cuenta los criterios de inclusión.

**3.3.3. Delimitación cuantitativa de la población:** La totalidad de los trabajadores de Alpes Chiclayo constituye la población, y para la elección de la muestra se utilizarán los siguientes criterios:

**Tabla 1**

*Delimitación cuantitativa de la población*

PUESTO	F	%
Supervisores de Producción	2	5%
Trabajadores de Procesos	36	90%
Personal de Recursos Humanos	2	5%
TOTAL	40	100%

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

**3.4.1. Técnica:** Los métodos utilizados con mayor confiabilidad es la encuesta, que consta de indicadores de acuerdo a cada dimensión estudiada en nuestro proyecto, por lo tanto, formularemos un conjunto de preguntas

cerradas, basándose en la escala de Likert, llevándose a cabo con los colaboradores de la empresa en mención.

**3.4.2. Instrumentos de recolección de datos:** La herramienta será un cuestionario con 30 preguntas en escala Likert diseñado para recoger datos sobre el desempeño laboral y la inteligencia emocional de la empresa Alpes Chiclayo SAC. En los cuestionarios de investigación, principalmente en las ciencias sociales, es la escala que se utiliza con mayor frecuencia, el recolectar la información de manera más rápida, al encuestado se le proporciona el cuestionario, donde contará con 30 preguntas y cada una de ellas con las alternativas para que se le facilite al momento de responder. (Sánchez et al. 2018)

**Validez:** Galicia et al. (2017) menciona que la validez más utilizada son de constructo, de criterio y de contenido, donde sirven como instrumentos confiables, que sirven para que expertos en el tema puedan validar cada uno de los ítems, dimensiones de la investigación para de esta manera evaluarlo de manera crítica.

Para la validación de variables del tema de investigación, el instrumento del cuestionario fueron evaluados mediante expertos.(Anexo 2)

**Prueba de confiabilidad:** Basado en la correlación ítem-puntuación total de la prueba, es un índice de confiabilidad. Se utiliza con interrogantes que tienen alternativas politómicas. Por lo tanto, las interrogantes elaboradas para esta investigación mediante el cuestionario, tienen que tener relación, coherencia y claridad con los objetivos planteados del tema en estudio, para que de esta manera se permita conocer y medir las dimensiones de cada una de las variables. (Sánchez et al. 2018).

Se llevó a cabo el procesamiento de datos, para poder medir la confiabilidad del instrumento, se utilizó confiabilidad Alfa de Cronbach, donde hay una totalidad de número de casos de 40, se realizó el procedimiento mediante Excel, teniendo ya las respuestas de toda la muestra, con un total de 30 ítems.



### **3.5. Procedimientos**

En mi estudio para la recolección de datos, se realizó de manera online, a través de Google Drive, desde mi cuenta de Google, se insertarán las preguntas y alternativas formuladas, de esta manera cada trabajador de la empresa en estudio, recibió un link que les permitirá ingresar de manera inmediata al cuestionario, responder, y enviar de manera automática Google registrará las respuestas y se creará un Excel que nos permitió descargarlo y generar nuestros datos estadísticos.

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

Los resultados de mi investigación serán descargados mediante Excel 2019, luego se desarrolló los datos estadísticos, para que se pueda observar de manera gráfica para poder relacionar cada una de las variables y dimensiones, de esta manera tener un análisis e interpretación clara sobre la investigación con los datos obtenidos.

### **3.7. Aspectos Éticos:**

Álvarez (2018) A pesar de cualquier restricción, las acciones de los principios éticos deben guiar a quienes participan en la planificación y la ejecución y financiación para la investigación y participación de las personas, ha contribuido a proyectos de investigación, para mejorar el nivel de vida de creación de equipos de diagnóstico tratamientos que son efectivos. Tenemos los siguientes principios de la ética de investigación como el respeto por las personas: Podemos investigar a cada sujeto como seres autónomos que pueden tomar sus propias decisiones gracias a este principio. Por lo tanto, se debe proteger a las personas que han dado su consentimiento al momento de manejar los datos recibidos. En consecuencia, los datos obtenidos de los trabajadores y gerente la empresa Alpes Chiclayo Sac serán de manera confidencial. Seguidamente la beneficencia: En términos de ética de la investigación, se refiere a un deber de no dañar o explotar, donde el énfasis debe estar en minimizar el daño y maximizar los beneficios y finalmente la justicia: El principio se relaciona con la distribución justa de los sujetos del estudio, permitiendo una distribución equitativa de cargas y recompensas.

## IV. RESULTADOS

### *Contraste de Hipótesis*

**Tabla 2**

*Procesamiento de casos*

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Inteligencia Emocional	40	100.0%	0	0.0%	40	100.0%
Desempeño Laboral	40	100.0%	0	0.0%	40	100.0%

Nota: Información recopilada de la encuesta desarrollada en colaboración con los empleados de Alpes Chiclayo Sac en el distrito de Pacora en 2023.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	.172	40	.004	.882	40	<.001
Desempeño Laboral	.134	40	.069	.943	40	.044

Nota: Información recopilada de la encuesta desarrollada en colaboración con los empleados de Alpes Chiclayo Sac en el distrito de Pacora en 2023.

En el análisis de datos la muestra es menor que 50, se realizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, por lo tanto, se interpreta que las variables en estudio, para considerar y analizar las hipótesis planteadas, donde nos arroja que en la variable Inteligencia emocional es menor a  $<0.05$  teniendo un nivel de significancia  $p$ -valor =0.04; lo que indica que la Inteligencia Emocional no sigue una distribución normal, y el Desempeño Laboral con un  $p$ -valor =0.069 mayor a  $>0.05$  que indica que sigue una distribución normal, para ello se realizará una correlación de Pearson.

Posteriormente, se describe de manera estadística los resultados dando énfasis a los objetivos planteados de la investigación que se llevó a cabo en la empresa Alpes Chiclayo, Distrito de Pacora.

Teniendo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora, 2023. Teniendo la siguiente hipótesis:

Ha: Existe relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora, 2023.

Ho: No existe relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora, 2023.

**Tabla 4**

*Correlación entre Variables, Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral*

			Variable Inteligencia Emocional	Variable Desempeño Laboral
Rho de Pearson	Variable Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,00  40	0.81  40
	Variable Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0.81 ,001 40	1,00  40

Nota: Información recopilada de la encuesta desarrollada en colaboración con los empleados de Alpes Chiclayo Sac en el distrito de Pacora en 2023.

Dado el rechazo de la hipótesis nula y el coeficiente de correlación de Pearson de 0,81 de la tabla, está claro que las variables investigadas tienen una

fuerte relación positiva y que la inteligencia emocional en el lugar de trabajo mejora el rendimiento laboral de los empleados.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de Inteligencia Emocional en los colaboradores en la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora, 2023.

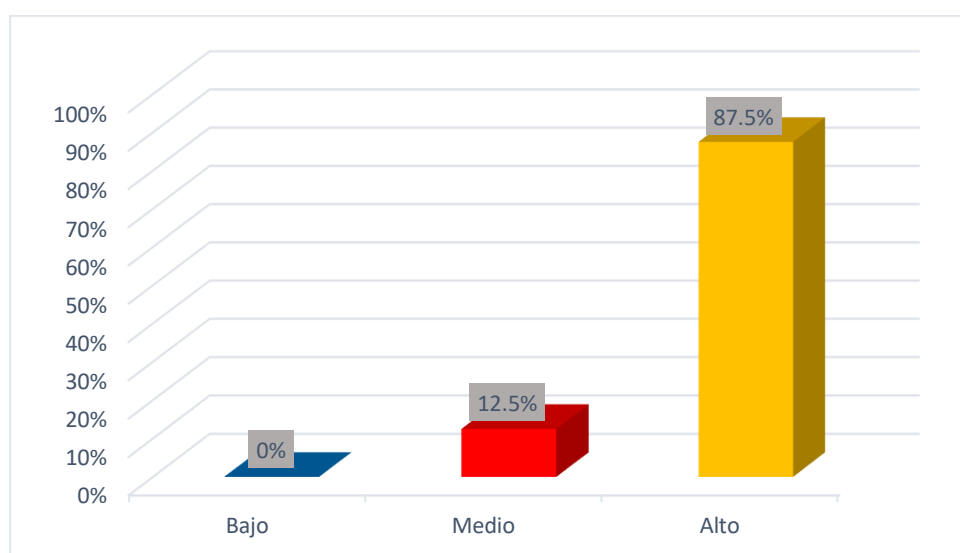
**Tabla 5**

*Nivel de Inteligencia Emocional*

Categoría	Frecuencia	%	Porcentaje Acumulado	Dimensiones	Ítems
Bajo	0	0%	0.0%	Motivación	1-5
Medio	5	12.5%	12.5%	Empatía	6-10
Alto	35	87.5%	100.0%	Autoconocimiento	11-15
Total	40	100%			15

Nota: Información recopilada de la encuesta desarrollada en colaboración con los empleados de Alpes Chiclayo Sac en el distrito de Pacora en 2023.

**Figura 1** Nivel de Inteligencia Emocional



Nota: La figura muestra el nivel de Inteligencia Emocional, Información recopilada de la encuesta desarrollada en colaboración con los empleados de Alpes Chiclayo Sac en el distrito de Pacora en 2023.

La figura se puede observar que el nivel de Inteligencia emocional que presentan los colaboradores es de un 87.5% en un nivel alto, y un 12.5% medio, donde se deduce que se presenta un buen control y manejo en la Inteligencia Emocional.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel del Desempeño laboral en los colaboradores en la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora, 2023.

**Tabla 6**

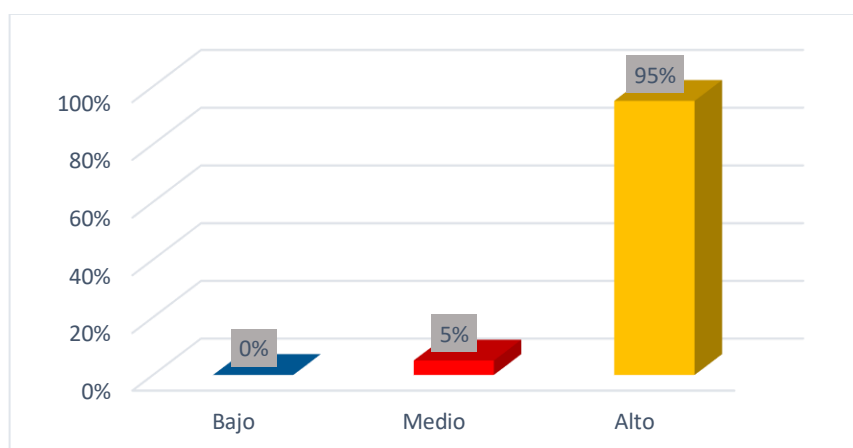
*Nivel de Desempeño Laboral*

Categoría	N	%	Porcentaje Acumulado	Dimensiones	Ítems
Bajo	0	0%	0.0%	Satisfacción Laboral	16-20
Medio	2	5%	5.0%	Productividad	21-25
Alto	38	95%	100.0%	Trabajo en Equipo	26-30
Total	40	100%			15

Nota: Información recopilada de la encuesta desarrollada en colaboración con los empleados de Alpes Chiclayo Sac en el distrito de Pacora en 2023.

**Figura 2**

*Nivel de Desempeño Laboral*



Nota: La figura muestra el nivel de Desempeño Laboral, Información recopilada de la encuesta desarrollada en colaboración con los empleados de Alpes Chiclayo Sac en el distrito de Pacora en 2023.

La figura 2 nos muestra de manera estadística el nivel de Desempeño Laboral dentro de la empresa Alpes Chiclayo, donde nos arroja que un 95% se encuentra en un nivel Alto, seguidamente un 5% en nivel Medio, donde podemos deducir que los colaboradores de la empresa se vienen desempeñando de manera positiva y eficiente en sus funciones asignadas, dentro de ellas la Satisfacción Laboral, la productividad y el Trabajo en equipo que debe existir en las empresas.

Objetivo específico 3: Identificar la relación que existe en las dimensiones de la Inteligencia emocional y el Desempeño Laboral en los colaboradores en la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora, 2023.

**Tabla 7**

*Correlación entre la Dimensión Motivación y la variable desempeño laboral.*

			Variable Desempeño Laboral	Dimensión Motivación
Rho de Pearson	Variable	Coeficiente de correlación	1,00	0.72
	Desempeño	Sig. (bilateral)		,001
	Laboral	N	40	40
	Dimensión	Coeficiente de correlación	0.72	1,00
	Motivación	Sig. (bilateral)	,001	
		N	40	40

Nota: Información recopilada de la encuesta desarrollada en colaboración con los empleados de Alpes Chiclayo Sac en el distrito de Pacora en 2023.

Con una alta relación directa positiva entre la dimensión motivación desempeño laboral y un coeficiente de correlación de Pearson de 0,72\*\*, los resultados detallados en la tabla abordan el tercer objetivo específico. Se puede concluir que cuanto más motivado esté un colaborador, más productivo será en sus actividades.

**Tabla 8**

*Correlación ente la dimensión Empatía y la variable desempeño laboral.*

			Variable Desempeño Laboral	Dimensión Empatía
Rho de Pearson	Variable Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,00	0.60
		Sig. (bilateral)		,001
		N	40	40
	Dimensión Empatía	Coeficiente de correlación	0.60	1,00
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	40	40

Nota: Información recopilada de la encuesta desarrollada en colaboración con los empleados de Alpes Chiclayo Sac en el distrito de Pacora en 2023.

Los resultados se muestran estadísticamente en la tabla, la cual indica una relación directa moderada positiva (coeficiente de correlación de Pearson:  $r = 0.60^{**}$ ) entre la dimensión empatía y el desempeño laboral. Esto implica que el manejo de las habilidades sociales de los empleados de Alpes Chiclayo puede mejorar el rendimiento laboral durante la jornada de trabajo.

**Tabla 9**

*Correlación entre la dimensión autoconocimiento y la variable desempeño laboral.*

			Variable Desempeño Laboral	Dimensión Autoconocimient o
Rho de Pearson	Variable Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,00	0.89
		Sig. (bilateral)		,001
		N	40	40
	Dimensión Autoconocimient o	Coeficiente de correlación	0.89	1,00
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	40	40

Nota: Información recopilada de la encuesta desarrollada en colaboración con los empleados de Alpes Chiclayo Sac en el distrito de Pacora en 2023.

El coeficiente de correlación de Pearson ( $r=0,89^{**}$ ) producto de los resultados se muestra en la tabla. Esto muestra que el desempeño Laboral y el autoconocimiento tienen una relación directa significativa y altamente positiva. Esto pone de manifiesto la importancia de la inteligencia intrapersonal y la necesidad de que cada empleado de Alpes Chiclayo sea consciente de sus propias emociones y comportamientos para dar su mejor rendimiento laboral.



## V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general, busca determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora, 2023, los resultados de la tabla indican una fuerte relación positiva ( $r=0,81$ ) entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, lo que indica que los empleados de Alpes Chiclayo tienen una correlación directa. Este hallazgo rechaza la hipótesis nula planteada y apoya la hipótesis alternativa, la cual afirma que existe una relación directa positiva entre ambas variables., luego se realizó una comparación con los datos de la investigación encontrada Alwali y Alwali (2022) en su tesis titulada “La relación entre inteligencia emocional, liderazgo transformacional y desempeño: es una prueba del papel mediador de la satisfacción laboral”, quien concluyó que la Inteligencia emocional de los colaboradores, tiene un rol muy importante en el Desempeño Laboral, de manera que mientras tengas un colaborador con satisfacción laboral, mejor será su productividad en sus funciones asignadas, posteriormente con los resultados obtenidos se afirma que la inteligencia emocional si mejora el desempeño laboral de manera eficiente. Además, Morales (2021) señala que las empresas buscan colaboradores con buenas actitudes, que tengan niveles óptimos de conocimientos y habilidades, buena adaptabilidad y con compromiso de dedicación. Sin embargo, si estas actitudes fueran negativas, se transformarían en dificultades para la operativa de la producción, es por ello que estas actitudes podrían presentar algunas de estas consecuencias, como aumento del ausentismo, bajo nivel de producción, quejas, mal desempeño.

Respecto al objetivo específico 1, que busca Identificar el nivel de Inteligencia Emocional en los colaboradores en la empresa Alpes Chiclayo, en la tabla estadística nos muestra que el nivel de Inteligencia emocional que presentan los colaboradores es de un 87.5% en un nivel alto, y un 12.5% medio, donde se deduce que si se presenta un buen control y manejo en la Inteligencia Emocional, Torres et al. (2022) en su estudio titulado "Desempeño de los colaboradores e inteligencia emocional en una empresa tecnológica de Lima", que concluyó que las empresas se esfuerzan por optimizar los medios para cumplir con los objetivos planteados, en el mercado laboral requiere personas con habilidades y

capacidades positivas, la inteligencia emocional de cada persona se relaciona con la productividad laboral, recomendando que los trabajadores sean capacitados de manera constante para que de esa manera puedan reconocer sus emociones y como deben controlarlo para que a consecuencia no afecte el desempeño laboral y junto con ello la productividad de la organización, con estos resultados se interpreta que si es importante que las empresas manejen un buen nivel de Inteligencia emocional en sus colaboradores, donde se fundamenta con la teoría de Goleman (1995) nos menciona que las relaciones con los demás, poder alcanzar nuestros objetivos y superar más fácilmente los obstáculos se basan en la inteligencia emocional, que es nuestra facultad de admitir y gestionar positivamente nuestras emociones y las de quienes tenemos cerca.

Respecto al objetivo específico 2, que busca identificar el nivel del Desempeño laboral en los colaboradores en la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora, 2023. Los resultados nos arrojan que el nivel de Desempeño Laboral dentro de la empresa Alpes Chiclayo, un 95% se encuentra en un nivel Alto, y un 5% en nivel Medio, donde podemos deducir que los colaboradores de la empresa se vienen desempeñando de manera positiva y eficiente en sus funciones asignadas, según estos datos analizamos la investigación de Sloan y Geldenhuys (2021) En su tesis, "Gestión de las emociones en el trabajo: La función de la inteligencia emocional en el manejo del conflicto, el diseño del trabajo y el rendimiento" quienes hacen mención que las empresas deben incentivar a que los colaboradores tengan la capacidad de gestionar sus propias emociones, para que de esta manera se desempeñen de manera positiva, donde se puede afirmar que es importante que los colaboradores tengan la capacidad de controlar sus comportamientos, emociones y manejar de una manera favorable su rendimiento laboral, donde se fundamenta con la teoría de Campbell (1990), "El desempeño en el trabajo, son actos y comportamientos que son fundamentales para el logro de metas empresariales, donde se evalúa la productividad, teniendo en cuenta las habilidades de las personas".

Finalmente, se analizó el objetivo específico 3, que se necesita identificar la relación que existe en las dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores en la empresa Alpes Chiclayo Sac –

distrito de Pacora, 2023, cada una de las dimensiones de la variable de inteligencia emocional -motivación, empatía y autoconocimiento- se comparó con la variable de rendimiento laboral utilizando el coeficiente de correlación de Pearson para interpretar los resultados, la Tabla 7 ilustra una fuerte relación directa positiva entre la dimensión motivación y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,72\*\*. Esto sugiere que un mayor nivel de motivación entre los colaboradores se traduce en un mejor rendimiento laboral en sus actividades. La Tabla 8 también muestra una relación directa moderada positiva, con un  $r = 0,60^{**}$ , entre la dimensión empatía y el rendimiento laboral. En base a estos resultados, se puede concluir que la gestión de las habilidades sociales es necesaria para mejorar el rendimiento laboral entre los colaboradores de Alpes Chiclayo, por último, la tabla 9 presenta los resultados, que indican una relación directa positiva altamente significativa ( $r = 0,89^{**}$ ) entre desempeño laboral y autoconocimiento. Esto sugiere que la inteligencia intrapersonal desempeña un papel crucial a la hora de ayudar a cada colaborador a rendir al máximo en el trabajo mediante la comprensión de sus propias emociones y comportamientos., según estos datos obtenidos se puede realizar un análisis con lo encontrado por Bolívar y Cerna (2020), de acuerdo a sus hallazgos, el autor de la tesis "La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Altos Andes Sac, Surquillo-Lima, en el año 2020" menciona que los empleados deben manejar su inteligencia emocional, habilidades personales, empatía y autoconocimiento para que su desempeño laboral sea eficiente., después de analizar los datos se afirma la siguiente teoría, según Goleman nos menciona cuatro componentes: La autoconciencia refiriéndose a como nos conocemos emocionalmente, la autorregulación el manejar los impulsos, la motivación como nos facilitamos el logro de nuestros objetivos, la empatía la capacidad para entender a los demás, y las habilidades Sociales donde tenemos la capacidad de lograr conductas deseables por los demás.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una correlación alta positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa Alpes Chiclayo, ya que se obtuvo un grado de coeficiente de Pearson de 0,81. En este sentido, se interpreta que la satisfacción laboral de los colaboradores es fundamental para la eficiencia, el compromiso y cumplir con los objetivos empresariales.

2. Se identificó que el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo, se tiene que el 87.5% se encuentra en un nivel alto y un 12.5% en un nivel medio, por lo tanto, se deduce que los colaboradores si presentan un buen control y manejo emocional, es importante que cada persona tenga la capacidad de reconocer y controlar sus comportamientos para que de esta manera no afecte el desempeño laboral.

3. Se identificó el nivel de desempeño laboral que presentan los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo, el 95% se encuentra en un nivel alto y el 5% en un nivel medio, donde se deduce que los colaboradores si se vienen desempeñando de manera positiva y eficiente en cada una de sus funciones asignadas, según la teoría nos señala que el desempeño en el trabajo es el comportamiento fundamental para lograr las metas empresariales.

4. Se identificó que existe una relación moderadamente positiva entre la empatía y el desempeño laboral, donde es importante considerar las habilidades y capacidades de cada persona para comprender a los demás, sin afectar el desempeño laboral en sus funciones. Asimismo, existe una fuerte relación positiva entre las dimensiones de motivación y autoconocimiento y la variable desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo. A mayor motivación y conocimiento intrapersonal en los colaboradores se desarrollará control y eficiencia en su desempeño laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Es importante que las empresas actualmente evalúen el nivel de inteligencia emocional en sus colaboradores, convirtiéndolo en un tema principal que debe tratar el área de Talento Humano como, la comunicación asertiva, la escucha activa y la motivación, con la finalidad de disminuir el estrés laboral, y fortalecer las relaciones interpersonales, teniendo la capacidad de resolver conflictos, para que no afecte negativamente en el desempeño laboral.

2. Asimismo, se recomienda que las empresas fortalezcan el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores, incentivando a crear un buen ambiente laboral confiable, como también insertar en los colaboradores las habilidades de autogestión emocional, donde les permitirá llevar el control positivo con sus emociones y de esta manera se tome las decisiones correctas.

3. Por consiguiente, la empresa Alpes Chiclayo se le recomienda contar con el área de bienestar social y Talento humano donde ellos se encarguen de gestionar las actividades correspondientes para mejorar y disminuir los factores de estrés laboral, desmotivación, conflictos, e incentivar a la realización del programa de pausas activas para que ayude a los colaboradores relajarse, ya que debido a estar parados por más de 8 horas, genera cansancio, dolores musculares, las articulaciones que son las más afectadas por esta posición de trabajo, por lo tanto, se recomienda que se realicen al menos por 5 a 10 minutos dentro de su jornada laboral ejercicios de relajación, para ayudar a mover los músculos.

4. Se incentiva a las próximas investigaciones del tema en estudio, que continúen indagando y presenten mejoras, que sirvan de apoyo para que las empresas específicamente las agroindustriales, que trabajan en estas condiciones, tomen importancia y énfasis, mejorando el ambiente laboral y disminuyendo las consecuencias que esta puede efectuar en el futuro, por lo tanto, sea beneficioso para todos los que forman parte de la empresa.

## REFERENCIAS

- Agarwal, P., Dileep, M., Saji, G., & Bhatnagar, A. (2023). A Study on Impact of Emotional Intelligence in Organization Growth and Productivity. *Journal for ReAttach Therapy and Developmental Diversities, Scopus, 6(2)*, 297. <https://doi.org/https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85150519595&origin=resultlist>
- Aguinis, H., & Burgi, T. (2021). Talent management challenges during COVID-19 and beyond: Performance management to the rescue. *Spanish Academy of Management, 24*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/23409444211009528>
- Alvarez Viera, P. (2018). *ÉTICA E INVESTIGACIÓN*. Universidad De Santiago de Cali.
- Alwali , J., & Alwali , W. (2022). The relationship between emotional intelligence, transformational leadership, and performance: a test of the mediating role of job satisfaction. *Leadership and Organization Development Journal, Scopus., 43(6)*, 928-952. <https://doi.org/10.1108/LODJ-10-2021-0486>
- Annamaria Di, F., & Donald H, S. (2021). The role of emotional intelligence in workplace transparency and open communication. *Personality and Individual Differences, 169*, 1-9. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110109>
- Arias Gonzáles, J. L. (2021). *DISEÑO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Perú: Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N<sup>a</sup> N° 2021-05553.
- Baharin, N. L., & Hanafi, W. N. (2018). Effects of Talent Management on Employee Retention: A Case Study of Hospitality Industry. *Global Business and Management Research: An International Journal, 10(3)*, 1-11.
- Bohórquez, E., & Pérez , M. (2020). *Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization*. Ecuador: Revista Universidad y Sociedad - Scielo.

- Bolivar Quezada , M. J., & Cerna Yactayo, B. M. (2020). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE ALTOS ANDES S.A.C, SURQUILLO-LIMA, EN EL AÑO 2020. *Repositorio Académico USMP*, 1-103. [https://doi.org/https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7494/bolivar\\_qmja-cerna\\_ybm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://doi.org/https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7494/bolivar_qmja-cerna_ybm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Brito , D., Santana, Y., & Pirela, G. (2019). El Modelo de inteligencia emocional de Bar-On en el perfil academico-profesional de la FACO/LUZ. *Ciencia Odontológica*, 16(1), 27-40.
- Bueno Lugo, A. F. (2019). La inteligencia emocional: exposición teórica de los modelos fundantes. *Revista seres y saberes*, 6, 57-62. <https://doi.org/file:///C:/Users/Admin/Downloads/admin,+1816-5288-1-CE.pdf>
- Burga Pando , M. (2022). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque – Chiclayo*. Lambayeque: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Capurro Quiroz, A., & Noa Mamani, K. M. (2019). Gestión por competencias y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Representaciones Castillo S.A. de la ciudad de Arequipa, 2018. *Repositorio Institucional de la UTP*, 1-192.
- Carballo Barcos, M. (2016). *Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones*. Universidad y Sociedad - Scielo.
- Castro Paniagua, W., Chávez Epiquén, A., & Arévalo Quijano, J. C. (2023). *Emotional Intelligence: Association With Negative Emotions and job Performance in University Teachers*. Costa Rica: Revista Electrónica Educare SCOPUS.
- De la Cruz Rodríguez, K. M., & Aranda Quispe, J. J. (2019). Factores que influyen en el desempeño laboral de la institución educativa Unión Lima-Perú del 2019. *Repositorio Universidad Peruana Unión*.

- Delgado Bello, C., Veas Gonzalez, I., & Avalos Tejeta et al., M. (2021). *El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajofamilia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes*. Chile: Información Tecnológica - Scielo.
- Díaz Castillo, K. (2023). *Estrés y desempeño laboral en el área de Auditoría Ambiental, de una empresa Agroindustrial en Olmos, Lambayeque, 2022*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo.
- Díaz Ortiz, E. M., & Chávarry Ysla, P. d. (2022). Emotional intelligence as an effective tool for improving job performance in public officials. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 97-113. <https://doi.org/doi:https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1035>
- Dueñas Buey, M. L. (2022). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. *Redalyc*(5), 77-96. <https://doi.org/http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70600505>
- Extremera, N., & Fernández Berrocal, P. (2004). EL USO DE LAS MEDIDAS DE HABILIDAD EN EL ÁMBITO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL . *Boletín de Psicología*(80), 59-77. <https://doi.org/https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N80-3.pdf>
- Galicia Alarcón, L., Balderrama Trápaga, J., & Navarro , R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Scielo*, 9(2), 42-53. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32870/Ap.v9n2.993>
- Gallego Tavera, S. Y., Polo Salcedo, A. L., Londoño Hernández, C. D., & Osorno Montoya, J. S. (2021). Inteligencia Emocional: Recopilación de Antecedentes y Transición Hacia un Concepto de Destrezas Emocionales. *Revista Innovación Digital y Desarrollo Sostenible*, 1(2), 115-122.
- García Castillo, M. D., & Quintero Zapata, J. M. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores del cultivo de uva de exportación en una empresa agroindustrial – Sullana, 2022*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo.



- García Fernández, M., & Giménez Mas, S. I. (2010). EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ITS MAIN MODELS: PROPOSAL FOR AN INTEGRATED MODEL . *Espiral. Cuadernos del Profesorado*, 3(6), 43-52. <https://doi.org/http://www.cepcuevasolula.es/espiral>
- Goleman, D. (09 de Mayo de 2023). INTELIGENCIA EMOCIONAL. *Gestión*, págs. <https://gestion.pe/tendencias/inteligencia-emocional-caracteristicas-tipos-ejemplos-test-medicion-nnda-nnlt-249127-noticia/?ref=gesr>.
- Goleman, D., Markman, A., McKee, A., & David, S. (2021). *Cómo las emociones intervienen en nuestra vida personal y profesional*. Editorial Reverte. <https://doi.org/https://www.digitaliapublishing.com/viewepub/?id=110608>
- Gomez Chuquilin, J. M., & Quiroz Briones, N. V. (2022). *Inteligencia emocional relacionada al desempeño laboral en empresas latinoamericanas*. Trujillo - Perú: Repositorio UCV.
- Le Boterf, G. (2001). *Ingengería de las competencias*. Ediciones Gestión 2000.
- Linh Nguyen, T. P. (2022). *A dataset of the relationship between emotional intelligence and teamwork results of university students*. Vietnam: Published by Elsevier Inc.
- Lüscher, P. R. (02 de Marzo de 2022). *Flich*. Retrieved 09 de Mayo de 2023, from Autores que hablan sobre inteligencia emocional: <https://www.flich.org/autores-que-hablan-sobre-inteligencia-emocional/>
- Mamani Quispe, N. (2022). *Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Conecta Retail S.A. Juliaca, 2022* . Lima: Repositorio Ucv.
- Marchant Guzmán, H. (26 de Diciembre de 2014). *Competencias y Evaluación del desempeño: Factores de éxito/fracaso que han influido en las experiencias implementadas en servicios del Estado de Chile*. Repositorio de la Universidad Alberto Hurtado: <https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/5399/MGPOMarcha>



- Rios Ramirez , R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Málaga: Servicios Académicos intercontinentales S.L.
- Rodríguez Ortíz, J. K. (2003). La evaluación del desempeño: aproximación desde una perspectiva de género. *Ciencia y Sociedad*, XXVIII(2), 187-205. <https://doi.org/http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87028201>
- Romero Fernández, A. J., & Cepeda Vargas, J. J. (2022). Evaluación del desempeño laboral de los empleados de la Cía. Desagrec, Desarrollo Agroindustrial del Ecuador S.A. *Repositorio Institucional UNIANDES*, 25. <https://doi.org/https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/15087>
- Ryan T, B., Hayden K, H., Mackenzie J, L., & Jennifer L, R. (2022). The dark authoritarians: Profiling the personality, emotional style, and authoritarian attitudes of the major American parties. *Personality and Individual Differences* , 186, 1-6. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.paid.2021.111298>
- Salazar Correa, M. L. (2022). Estrés laboral y desempeño laboral en servidores públicos de Lima metropolitana. *Repositorio Universidad Nacional Federico Villarreal*.
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Av. Benavides 5440, Santiago de Surco: Universidad Ricardo Palma.
- Sloan, M., & Geldenhuys, M. (2021). Regulating emotions at work: The role of emotional intelligence in the process of conflict, job crafting and performance. *SA Journal of Industrial Psychology, Scopus*, 47, 14. <https://doi.org/https://doi.org/10.4102/sajip.v47i0.1875>
- Torres Rubiano, L., Bartra Rivero, K. R., & Armesto Céspedes, S. S. (2022). *EMOTIONAL INTELLIGENCE AND COLLABORATOR PERFORMANCE IN A TECHNOLOGICAL COMPANY IN LIMA*. Lima: 3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico.

- Troya Vera, J., Giler Yupa, D., Romero Black, W., & Mora Sanchez, N. (2022). Las capacidades dinámicas en el desarrollo del desempeño organizacional de las empresas agroindustriales de la provincia de El Oro. *Dialnet*, 7(5), 5-16. <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2022.4-5.1307>
- Trujillo Flores, M. M., & Rivas Tovar, L. A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 9-24. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/818/81802502.pdf>
- Vásquez Sialer, D. B., & Vidal Quijano, B. I. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de NSP Courier, Tarapoto, 2021*. Trujillo: Repositorio Ucv.
- Ying , Z., Weina, Q., & Yan, G. (2022). The role of trait emotional intelligence in driving anger: The mediating effect of emotion regulation. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 88, 281-290. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.trf.2022.05.024>

**ANEXOS**

**ANEXO 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p align="center"><b>Variable independiente:</b></p> <p align="center"><b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b></p>	<p>Gallego et al. (2021), citan a la Teoría sobre la Inteligencia Emocional según Goleman (1995) nos menciona que las relaciones con los demás, poder alcanzar nuestros objetivos y superar más fácilmente los obstáculos se basan en la inteligencia emocional, que es nuestra facultad de admitir y manejar adecuadamente nuestras propias emociones y las de quienes tenemos cerca.</p>	<p>La inteligencia emocional es la capacidad para poder conocernos, mediante nuestras actitudes, comportamientos y emociones, para poder trabajar en controlarlo y ser poder relacionarnos con diferentes personas.</p>	Motivación	Seguridad	Ordinal
				Reconocimiento	
				Desarrollo profesional	
			Empatía	Comunicación efectiva	
				Comprensión con los demás	
				Emociones favorables o positivas	
			Autoconocimiento	Autoestima	
				Control	
				Conocer Fortalezas y debilidades	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
<p><b>Variable dependiente:</b></p> <p><b>DESEMPEÑO LABORAL</b></p>	<p>Salazar (2022) Teoría de Desempeño laboral según Earley y Shalley (1991) “Teoría de la Motivación – Cognición” lo define como el modelo de cumplimiento de objetivos como parte fundamental en el desempeño laboral esta teoría tiene vinculo con la motivación extrínseca y la evaluación de la productividad, donde menciona que el reconocer, comunicar, y motivar al empleado es importante para la evaluación de desempeño.</p>	<p>El desempeño laboral es un procedimiento que permite participar a los colaboradores de una organización y que permite evaluar su rendimiento.</p>	<p>Satisfacción Laboral</p> <p>Productividad</p> <p>Trabajo en equipo</p>	<p>Eficiencia</p> <p>Compromiso</p> <p>Buena remuneración</p> <p>Capacidad</p> <p>Buenas condiciones laborales</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Cumplimiento del trabajo</p> <p>Innovación continua</p> <p>Capacitación</p>	<p>Ordinal</p>

## **ANEXO 2 INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

### **ENCUESTA**

La presente encuesta está dirigida a los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora 2023, teniendo como finalidad recopilar información sobre la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral dentro de la empresa, los datos obtenidos se trabajarán únicamente los objetivos de la investigación que tiene como título “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo Sac-Distrito de Pacora 2023.

### **INSTRUCCIONES**

Lea atentamente cada pregunta y responda marcando en la alternativa que crea conveniente.

#### **Aspectos Generales**

##### **Sexo**

- a) Masculino
- b) Femenino

##### **Edad**

- a) De 18 hasta 25 años
- b) De 26 hasta 35 años
- c) De 36 hasta 45 años
- d) De 45 a más años

<b>Totalmente en desacuerdo.</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>



N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>						
<b>D1: MOTIVACIÓN</b>						
1	¿La empresa les brinda los EPPS adecuados para la función que realizan?					
2	¿Te sientes motivado al realizar el trabajo que te asignan?					
3	¿En la empresa reconocen el esfuerzo de los trabajadores?					
4	¿Participas dando ideas para la Toma de Decisiones de la empresa?					
5	¿La empresa permite crear línea de carrera para sus trabajadores?					
<b>D2: EMPATÍA</b>						
6	¿Mi supervisor se interesa por mi estado de ánimo?					
7	¿Sientes que hay buena comunicación entre empleado y empresa para expresarse?					
8	¿Entre compañeros se apoyan cuando tienen problemas personales o laborales?					
9	¿Cuándo tienes un problema personal tu supervisor o jefe toma interés por el tema?					
10	¿Alguna vez ha reaccionado mal con un compañero o supervisor por el mal humor?					
<b>D3: AUTOCONOCIMIENTO</b>						
11	¿Estoy satisfecho con mi centro de trabajo?					
12	¿Considero que cumplo con mi trabajo de manera eficiente en la empresa?					
13	¿Tu supervisor se preocupa por equilibrar tu esfuerzo laboral para que no afecte tu vida personal?					
14	¿Reconocen los logros de los colaboradores en la empresa?					
15	¿La empresa los capacita constantemente en las funciones que realizan en su trabajo?					
<b>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>D1: SATISFACCIÓN LABORAL</b>						
16	¿Te sientes satisfecho con las oportunidades de crecimiento laboral en la empresa?					
17	¿Tu jefe o supervisor realiza retroalimentación constante para mejorar el proceso?					
18	¿La empresa les da a conocer los objetivos que tienen planteados?					
19	¿Tienen en cuenta la misión y visión de la empresa cuando realizan sus funciones?					

20	¿Consideran que su salario es de acuerdo al desempeño laboral?						
<b>D2: PRODUCTIVIDAD</b>							
21	¿Has tenido la oportunidad de innovar en el trabajo?						
22	¿Existen competencias laborales sanas dentro de la empresa?						
23	¿El clima laboral es adecuado para la realización del trabajo?						
24	¿Consideras que existe un buen ambiente laboral?						
25	¿Consideras que los problemas o circunstancias personales puede perjudicar tu desempeño dentro de la organización?						
<b>D3: TRABAJO EN EQUIPO</b>							
26	¿Te sientes comprometido con la empresa?						
27	¿se siente a gusto trabajando en equipo en la empresa?						
28	¿Considera que la empresa cuenta con maquinaria avanzada para mejorar los procesos?						
29	¿La empresa implementa métodos o estrategias para reducir la mano de obra?						
30	¿La empresa los ha capacitado en el proceso productivo para el cumplimiento de su trabajo?						

## **ANEXO 3**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO\***

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora, 2023.

Investigador: Rosa Janina Vidaurre Chapoñan

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora, 2023.”, cuyo objetivo es, determinar la relación que existe entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño laboral de la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Alpes Chiclayo Sac.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información de gran importancia sobre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo Sac, ubicada en el Distrito de Pacora en el año 2023, para de esta manera identificar de qué manera ambas variables se relacionan entre sí.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

### **Riesgo (principio de no maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

### **Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

### **Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Vidaurre Chapoñan Rosa Janina email [rvidaurrech@ucvvirtual.edu.pe](mailto:rvidaurrech@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor Chávez Rivas Patricia Ivonne email [crivaspi@ucvvirtual.edu.pe](mailto:crivaspi@ucvvirtual.edu.pe).

### **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.



ALPES CHICLAYO S.A.C.  
Carlos Porfirio Llajaruna Cuba  
GERENTE

---

GTE. CARLOS PORFIRIO LLAJARUNA CUBA  
GERENTE DE LA EMPRESA ALPES CHICLAYO  
SAC.

Nombre y apellidos: Carlos Porfirio Llajaruna Cuba

Fecha y hora: 24 de mayo 2023, 16:30 pm

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].*

\* Obligatorio a partir de los 18 años



Universidad César Vallejo

**Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración**

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [colocar el nombre la facultad o programa de estudio], deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo SAC - Distrito de Pacora, 2023." Presentado por los autores, Wdaunte Chagoñan Rosa Janina, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgar Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:  
(X)favorable ( ) observado ( ) desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgar Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	



Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

Título del proyecto de Investigación: Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa **Alpes Chiclayo SAC** - Distrito de Pacora, 2023.

Autor(es): Vidaurme Chapañan Rosa Janina

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de Organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Chiclayo, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-1\_ PREGRADO\_PI\_CHIC\_C2\_T1

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: ipachecogo01@ucvvirtual.edu.pe

N°	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Viceministerio de Investigación N°062-2023-VIUCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
<b>II. Criterios éticos</b>				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.	X		
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Viceministerio de Investigación N°062-2023-VIUCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

**Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.**



Universidad César Vallejo

Lima, 14 de julio de 2023

<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Cargo</b>	<b>DNI N.º</b>	<b>Firma</b>
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Badales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajalón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

**Anexo 2**  
**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de recolección de datos, mediante una encuesta para la investigación titulada "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora, 2023." 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; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	Alexandra de Nazareth Llanos Vásquez		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social	( )
	Educativa (X)	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Investigación – Gestión Pública		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años (X)		

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autora:</b>	Vidaurre Chapoñan, Rosa Janina
<b>Procedencia:</b>	Del autor
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Colaboradores de Recursos humanos y Producción de la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora, 2023.
<b>Significación:</b>	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La primera variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> <li>- La segunda variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> </ul>

**4. Soporte teórico**

- **Variable 1:** Inteligencia Emocional

Gallego et al. (2021), citan a Goleman (1995) nos menciona que las relaciones con los demás, poder alcanzar nuestros objetivos y superar más fácilmente los obstáculos se basan en la inteligencia emocional, que es nuestra facultad de admitir y manejar adecuadamente nuestras propias emociones y las de quienes tenemos cerca.



- **Variable 2:** Desempeño Laboral

De la Cruz et al. (2019) cita a la Teoría de Desempeño Laboral Según Campbell (1990), "El desempeño en el trabajo, son actos y comportamientos que son fundamentales para el logro de metas empresariales, donde se evalúa la productividad, teniendo en cuenta las habilidades de las personas.

Variable	Dimensiones	Definición
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	Motivación	Gallego et al. (2021) la motivación que nos permite reconocer como nos facilitamos el logro de nuestros objetivos, donde se puede medir en las organizaciones de acuerdo a los siguientes indicadores Seguridad, Reconocimiento, Desarrollo profesional; Por lo tanto, los colaboradores tengan la capacidad de controlar las emociones.
	Empatía	según Goleman (1995), nos menciona que significa observar cómo se sienten los demás, tener la capacidad de ponerse en su situación y desarrollar relaciones y flexibilidad con una variedad de personas.
	Autoconocimiento	Goleman (1995) señala que la autoconciencia significa conocer sus fortalezas, debilidades, valores, metas personales y cómo afectan a los demás. A continuación, señalamos los siguientes indicadores que permitió medir la dimensión: Autoestima, Control y Conocer Fortalezas y debilidades.
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Satisfacción laboral	Según Campbell (1990) nos menciona que se refiere al conjunto de emociones positivas o negativas que tiene un empleado sobre su trabajo y cómo se expresan en determinadas actitudes laborales, donde hace cumplimiento al componente del conocimiento de los procesos y las técnicas.
	Productividad	Earley y Shalley (1991) es el rendimiento del trabajo es la cantidad de recursos que utilizamos para producir un resultado, esta teoría tiene relación con la motivación extrínseca y la evaluación del rendimiento productivo, donde menciona que el reconocer, comunicar, y motivar al empleado es importante para la evaluación de desempeño.
	Trabajo en equipo	Campbell (1990) señala que las labores en equipo sirven de apoyo, con la finalidad de implementar las habilidades sociales para que ayuden a las personas a lograr sus objetivos, aumenta su motivación y creatividad.

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en la empresa Alpes Chiclayo – Distrito de Pacora 2023 elaborado por Rosa Janina Vidaurre Chapoñan en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, 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.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	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.
	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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente 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

Variable del instrumento: Inteligencia Emocional

- Primera dimensión: Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Seguridad	1	4	4	4	
Reconocimiento	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
Desarrollo profesional	4	3	4	4	
	5	3	3	3	



- Segunda dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación efectiva	6	3	3	3	
Comprensión con los demás	7	3	3	3	
	8	3	3	3	
Emociones favorables	9	4	4	4	
	10	4	4	4	

- Tercera dimensión: Autoconocimiento

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Autoestima	11	3	3	3	
	12	4	4	4	
Control	13	3	3	3	
Conocer fortalezas y debilidades	14	4	4	4	
	15	4	4	4	



Variable del instrumento: Desempeño Laboral

- Primera dimensión: Satisfacción Laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eficiencia	16	4	4	4	
	17	3	3	3	
Compromiso	18	4	4	4	
	19	4	4	4	
Buena remuneración	20	4	4	4	


- Segunda dimensión: Productividad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad	21	4	4	4	
	22	4	4	4	

<b>Buenas condiciones laborales</b>	23	3	3	3	
	24	3	3	3	
<b>Responsabilidad</b>	25	4	4	4	

- Tercera dimensión: Trabajo en equipo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Cumplimiento del trabajo</b>	26	3	3	3	
	27	4	4	4	
<b>Innovación continua</b>	28	3	3	3	
	29	4	4	4	
<b>Capacitación</b>	30	3	3	3	
		4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI: 47080506

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**Anexo 2**  
**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de recolección de datos, mediante una encuesta para la investigación titulada "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora, 2023." 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; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**6. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	Cesar Eduardo Pinedo Lozano
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )                      Social ( ) Educativa (X)                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Investigación
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)



**7. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**8. Datos de la escala**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autora:</b>	Vidaurre Chapoñan, Rosa Janina
<b>Procedencia:</b>	Del autor
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Colaboradores de Recursos humanos y Producción de la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora, 2023.
<b>Significación:</b>	<p align="center">Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La primera variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> <li>- La segunda variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> </ul>

**9. Soporte teórico**

- **Variable 1:** Inteligencia Emocional

Gallego et al. (2021), citan a Goleman (1995) nos menciona que las relaciones con los demás, poder alcanzar nuestros objetivos y superar más fácilmente los obstáculos se basan en la inteligencia emocional, que es nuestra facultad de admitir y manejar adecuadamente nuestras propias emociones y las de quienes tenemos cerca.

- **Variable 2:** Desempeño Laboral

De la Cruz et al. (2019) cita a la Teoría de Desempeño Laboral Según Campbell (1990), "El desempeño en el trabajo, son actos y comportamientos que son fundamentales para el logro de metas empresariales, donde se evalúa la productividad, teniendo en cuenta las habilidades de las personas.

Variable	Dimensiones	Definición
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	Motivación	Gallego et al. (2021) la motivación que nos permite reconocer como nos facilitamos el logro de nuestros objetivos, donde se puede medir en las organizaciones de acuerdo a los siguientes indicadores Seguridad, Reconocimiento, Desarrollo profesional; Por lo tanto, los colaboradores tengan la capacidad de controlar las emociones.
	Empatía	según Goleman (1995), nos menciona que significa observar cómo se sienten los demás, tener la capacidad de ponerse en su situación y desarrollar relaciones y flexibilidad con una variedad de personas.
	Autoconocimiento	Goleman (1995) señala que la autoconciencia significa conocer sus fortalezas, debilidades, valores, metas personales y cómo afectan a los demás. A continuación, señalamos los siguientes indicadores que permitió medir la dimensión: Autoestima, Control y Conocer Fortalezas y debilidades.
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Satisfacción laboral	Según Campbell (1990) nos menciona que se refiere al conjunto de emociones positivas o negativas que tiene un empleado sobre su trabajo y cómo se expresan en determinadas actitudes laborales, donde hace cumplimiento al componente del conocimiento de los procesos y las técnicas.
	Productividad	Earley y Shalley (1991) es el rendimiento del trabajo es la cantidad de recursos que utilizamos para producir un resultado, esta teoría tiene relación con la motivación extrínseca y la evaluación del rendimiento productivo, donde menciona que el reconocer, comunicar, y motivar al empleado es importante para la evaluación de desempeño.
	Trabajo en equipo	Campbell (1990) señala que las labores en equipo sirven de apoyo, con la finalidad de implementar las habilidades sociales para que ayuden a las personas a lograr sus objetivos, aumenta su motivación y creatividad.

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en la empresa Alpes Chiclayo – Distrito de Pacora 2023 elaborado por Rosa Janina Vidaurre Chapoñan en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	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.
	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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente 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

Variable del instrumento: Inteligencia Emocional

- Primera dimensión: Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Seguridad	1	4	4	3	
	2	4	4	4	
Reconocimiento	3	4	4	3	
	4	3	3	4	
Desarrollo profesional	5	4	4	3	



- Segunda dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación efectiva	6	4	4	3	
Comprensión con los demás	7	4	4	4	
	8	4	4	3	
Emociones favorables	9	3	4	4	
	10	3	3	3	

- Tercera dimensión: Autoconocimiento

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Autoestima	11	4	4	4	
	12	4	4	4	
Control	13	4	4	4	
Conocer fortalezas y debilidades	14	4	4	4	
	15	4	4	4	



Variable del instrumento: Desempeño Laboral

- Primera dimensión: Satisfacción Laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eficiencia	16	3	3	3	
	17	4	3	3	
Compromiso	18	4	4	4	
	19	4	4	4	
Buena remuneración	20	3	3	3	

- Segunda dimensión: Productividad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad	21	3	3	3	
	22	3	3	3	

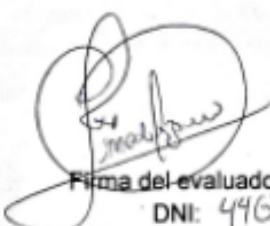


<b>Buenas condiciones laborales</b>	23	4	4	4	
	24	4	4	4	
<b>Responsabilidad</b>	25	3	3	3	

- Tercera dimensión: Trabajo en equipo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Cumplimiento del trabajo</b>	26	3	3	3	
	27	3	3	3	
<b>Innovación continua</b>	28	4	4	4	
	29	4	4	4	
		4	4	4	



  
 Firma del evaluador  
 DNI: 44680094

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**Anexo 2**  
**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de recolección de datos, mediante una encuesta para la investigación titulada "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora, 2023." 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; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**11. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	Acuña Romero Yessica Marilú	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ( )

**12. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**13. Datos de la escala**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autora:</b>	Vidaurre Chapoñan, Rosa Janina
<b>Procedencia:</b>	Del autor
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Colaboradores de Recursos humanos y Producción de la empresa Alpes Chiclayo Sac – Distrito de Pacora, 2023.
<b>Significación:</b>	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La primera variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> <li>- La segunda variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</li> </ul>

**14. Soporte teórico**

- **Variable 1:** Inteligencia Emocional

Gallego et al. (2021), citan a Goleman (1995) nos menciona que las relaciones con los demás, poder alcanzar nuestros objetivos y superar más fácilmente los obstáculos se basan en la inteligencia emocional, que es nuestra facultad de admitir y manejar adecuadamente nuestras propias emociones y las de quienes tenemos cerca.

- **Variable 2:** Desempeño Laboral

De la Cruz et al. (2019) cita a la Teoría de Desempeño Laboral Según Campbell (1990), "El desempeño en el trabajo, son actos y comportamientos que son fundamentales para el logro de metas empresariales, donde se evalúa la productividad, teniendo en cuenta las habilidades de las personas.

Variable	Dimensiones	Definición
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	Motivación	Gallego et al. (2021) la motivación que nos permite reconocer como nos facilitamos el logro de nuestros objetivos, donde se puede medir en las organizaciones de acuerdo a los siguientes indicadores Seguridad, Reconocimiento, Desarrollo profesional; Por lo tanto, los colaboradores tengan la capacidad de controlar las emociones.
	Empatía	según Goleman (1995), nos menciona que significa observar cómo se sienten los demás, tener la capacidad de ponerse en su situación y desarrollar relaciones y flexibilidad con una variedad de personas.
	Autoconocimiento	Goleman (1995) señala que la autoconciencia significa conocer sus fortalezas, debilidades, valores, metas personales y cómo afectan a los demás. A continuación, señalamos los siguientes indicadores que permitió medir la dimensión: Autoestima, Control y Conocer Fortalezas y debilidades.
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Satisfacción laboral	Según Campbell (1990) nos menciona que se refiere al conjunto de emociones positivas o negativas que tiene un empleado sobre su trabajo y cómo se expresan en determinadas actitudes laborales, donde hace cumplimiento al componente del conocimiento de los procesos y las técnicas.
	Productividad	Earley y Shalley (1991) es el rendimiento del trabajo es la cantidad de recursos que utilizamos para producir un resultado, esta teoría tiene relación con la motivación extrínseca y la evaluación del rendimiento productivo, donde menciona que el reconocer, comunicar, y motivar al empleado es importante para la evaluación de desempeño.
	Trabajo en equipo	Campbell (1990) señala que las labores en equipo sirven de apoyo, con la finalidad de implementar las habilidades sociales para que ayuden a las personas a lograr sus objetivos, aumenta su motivación y creatividad.



#### 15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en la empresa Alpes Chiclayo – Distrito de Pacora 2023 elaborado por Rosa Janina Vidurre Chapoñan en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	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.
	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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente 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

Variable del instrumento: Inteligencia Emocional

- Primera dimensión: Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Seguridad</b>	1	4	4	4	
<b>Reconocimiento</b>	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
<b>Desarrollo profesional</b>	4	4	4	4	
	5	3	3	3	

- Segunda dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación efectiva	6	4	4	4	
Comprensión con los demás	7	3	3	3	
	8	4	4	4	
Emociones favorables	9	4	4	4	
	10	4	4	4	

- Tercera dimensión: Autoconocimiento

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Autoestima	11	3	3	3	
	12	4	4	4	
Control	13	3	3	3	
Conocer fortalezas y debilidades	14	4	4	4	
	15	4	4	4	



Variable del instrumento: Desempeño Laboral

- Primera dimensión: Satisfacción Laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Eficiencia	16	3	3	3	
	17	4	4	4	
Compromiso	18	4	4	4	
	19	4	4	4	
Buena remuneración	20	4	4	4	

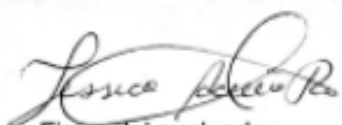
- Segunda dimensión: Productividad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad	21	4	4	4	
	22	4	4	4	

<b>Buenas condiciones laborales</b>	23	4	4	4	
	24	4	4	4	
<b>Responsabilidad</b>	25	4	4	4	

- Tercera dimensión: Trabajo en equipo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
<b>Cumplimiento del trabajo</b>	26	3	3	3	
	27	4	4	4	
<b>Innovación continua</b>	28	3	3	3	
	29	4	4	4	
<b>Capacitación</b>	30	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI: 16760534

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## TAMAÑO DE LA MUESTRA

### *Unidad de análisis:*

Tamaño de la muestra:

Fórmula:

Población finita:

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

### **Dónde:**

n = Tamaño de la muestra.

N = Población o universo.

Z = Nivel de confianza.

p = Probabilidad a favor.

q = Probabilidad en contra.

e = Error muestral.

$$n = \frac{1.96^2 * 50 * 0,5 * 0,5}{0,07^2(50 - 1) + 1.96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{(3,8416)(50)(0.25)}{(0,0049)(50 - 1) + (3,8416) * (0.25)}$$

$$n = \frac{48.02}{(0.2401) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{48.02}{1.2005}$$

$$n = 40$$

## VALIDEZ

### Tabla

*Juicio de Experto validación de instrumento*

N°	Apellidos y Nombres	Grado	Resultado
1	Llanos Vásquez, Alexandra de Nazareth	Maestría	Si cumple
2	Pinedo Lozano, Cesar Eduardo	Maestría	Si cumple
3	Acuña Romero, Yessica Marilú	Maestría	Si cumple

Fuente: Elaboración propia

## CONFIABILIDAD

### Tabla

*Confiabilidad de instrumentos*

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
V1: <i>Inteligencia Emocional</i>	0.88	15
V2: <i>Desempeño Laboral</i>	0.85	15

Elaboración Propia

INTELIGENCIA EMOCIONAL		
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$	K= Numero de ítems Vi= Varianza de casa ítem Vt= Varianza total	15 9.32 50.94
	<b>α= Alfa de Cronbach</b>	<b>0.88</b>
DESEMPEÑO LABORAL		
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$	K= Numero de ítems Vi= Varianza de casa ítem Vt= Varianza total	15 6.83 32.49
	<b>α= Alfa de Cronbach</b>	<b>0.85</b>