



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Engagement laboral e inteligencia emocional del personal del área  
de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

#### **AUTORA:**

Cuadrado Torre, Yésika Karín (ORCID: 0000-0002-5256-3564)

#### **ASESOR:**

Dr. Casma Zárate, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mis padres Hugo y Lucia con todo mi corazón, porque siempre estuvieron presente en cada proyecto de mi vida, apoyándome, guiándome, aconsejándome y motivándome para no conformarme y seguir creciendo constantemente.

## **Agradecimiento**

A Dios, por haberme sostenido en este proceso, porque la fe siempre me acompañó y a través de mis padres Él me motivó a seguir adelante para alcanzar esta anhelada meta.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS .....	36

## Índice de tablas

Tabla 1. Confiabilidad Alfa de Cronbach .....	15
Tabla 2. Juicio de expertos.....	15
Tabla 3. Frecuencia de respuesta de la variable Engagement Laboral.....	17
Tabla 4. Frecuencia de respuesta de la dimensión Motivación .....	18
Tabla 5. Frecuencia de respuesta de la dimensión Desempeño.....	18
Tabla 6. Frecuencia de respuesta de la dimensión Clima Laboral .....	19
Tabla 7. Frecuencia de respuesta de la variable Inteligencia Emocional .....	19
Tabla 8. Frecuencia de respuesta de la dimensión Autoconocimiento.....	20
Tabla 9. Frecuencia de respuesta de la dimensión Gestión de las Emociones	21
Tabla 10. Frecuencia de respuesta de la dimensión Relaciones Interpersonales .....	21
Tabla 11. Prueba de normalidad de la variable Engagement Laboral e Inteligencia Emocional .....	22
Tabla 12. Correlación no paramétrica por el coeficiente de Rho de Spearman	23
Tabla 13. Correlación no paramétrica por el coeficiente de Rho de Spearman	23
Tabla 14. Correlación no paramétrica por el coeficiente de Rho de Spearman	24
Tabla 15. Correlación no paramétrica por el coeficiente de Rho de Spearman	25

## Resumen

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre engagement laboral e inteligencia emocional del personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020. La investigación presenta un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo-correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal y método hipotético deductivo. Se tuvo la colaboración de 15 integrantes del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, quienes conforman la población censal y a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta, teniendo como resultado un coeficiente de correlación positiva de 0,448 para las variables engagement laboral e inteligencia emocional; 0,168 para las variables inteligencia emocional y motivación; 0,572 para las variables inteligencia emocional y desempeño; y por último, 0,370 para las variables inteligencia emocional y clima laboral.

Mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman se demostró que las variables de estudio alcanzaron un nivel de significancia menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ "; por lo tanto, se concluyó que si existe relación entre engagement laboral e inteligencia emocional del personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020.

**Palabras clave:** Engagement laboral, inteligencia emocional, engagement, motivación

## **Abstract**

The objective of this research is to determine the relationship between work engagement and emotional intelligence of the staff of Product area of Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020. The research presents a quantitative approach, applied type, descriptive-correlational level, with design non-experimental, cross-sectional and hypothetical deductive method. There was the collaboration of 15 members of the Product area of Destinos Mundiales SAC, who make up the census population and to whom the survey technique was applied, resulting in a positive correlation coefficient of 0.448 for the variables work engagement and emotional intelligence; 0.168 for the variables emotional intelligence and motivation; 0.572 for the variables emotional intelligence and performance; and finally, 0.370 for the variables emotional intelligence and work environment.

Through Spearman's Rho correlation coefficient, it was shown that the study variables reached a level of significance lower than 0.05, that is, " $0.000 < 0.05$ "; therefore, it was concluded that there is a relationship between work engagement and emotional intelligence of the staff from the Product Area of Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020.

**Keywords:** Work engagement, emotional intelligence, engagement, motivation

## **I. INTRODUCCIÓN**

Con los diversos cambios y las nuevas exigencias que se presentan en la actualidad, las empresas requieren de personas altamente comprometidas con su trabajo y con un nivel de gestión/control emocional permanente, encontrar o reforzar estos elementos en los colaboradores se ha convertido en una tarea constante del área de Recursos Humanos.

Por mucho tiempo se relacionaba una problemática empresarial solo a algo tangible, algo que físicamente se podía corregir, sin embargo, varios autores han centrado su atención en los Recursos Humanos, específicamente en la parte mental, emocional, llegando a descubrimientos interesantes que nos permiten tener una guía cuando nos encontramos en este tipo de escenario.

Incluso en esta época, en Perú el Engagement Laboral e Inteligencia Emocional es un tema relativamente nuevo, solo algunas empresas le brindan la atención e importancia necesaria, muchos otros prefieren no invertir en ello, sin embargo, se ha comprobado que brindándole el valor correspondiente a estas dos variables se puede llegar a las metas trazadas.

Destinos Mundiales SAC es una empresa dedicada a la venta de servicios turísticos, su personal del área de Producto, el cual cuenta con 15 colaboradores, presenta una problemática debido a la ausencia de Engagement Laboral e Inteligencia Emocional, manifestando poco interés en hacer bien su trabajo, ausencias injustificadas, falta de iniciativa, sin deseo de superación, poca seriedad en las labores asignadas; y en el tema emocional, los colaboradores se sienten frustrados, agotados, deprimidos, estresados, todo esto se exterioriza en un deficiente desempeño laboral.

La ausencia de estos dos factores mencionados anteriormente está generando un mal funcionamiento del área, el personal no está comprometido con su trabajo y a la vez su desempeño laboral es defectuoso generando diversos inconvenientes en los procesos.

De acuerdo a lo expuesto, se determinó como problema general lo siguiente ¿de qué manera el engagement laboral y la inteligencia emocional se relacionan en el personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020? Además, se ha identificado dentro de los problemas específicos que: a) ¿de qué manera la inteligencia emocional y la motivación laboral se



relacionan en el personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020?, b) ¿de qué manera la inteligencia emocional y desempeño laboral se relacionan en el personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020?, c) ¿de qué manera la inteligencia emocional y el clima laboral se relación en el personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020?

Esta investigación tiene como objetivo general: Determinar que el engagement laboral y la inteligencia emocional se relacionan en el personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020, y los objetivos específicos: a) Establecer que la inteligencia emocional y la motivación laboral se relacionan en el personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020, b) Encontrar que la inteligencia emocional y el desempeño laboral se relacionan en el personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020, c) Establecer que la inteligencia emocional y el clima laboral se relacionan en el personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020.

Así también, se mencionan las hipótesis de la presente investigación. Hipótesis general: Engagement laboral e inteligencia emocional se relacionan considerablemente en el personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020. Las hipótesis específicas: a) La inteligencia emocional y la motivación laboral se relacionan ampliamente en el personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020, b) La inteligencia emocional y el desempeño laboral se relacionan significativamente en el personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020, c) La inteligencia emocional y el clima laboral se relacionan extensamente en el personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020.

Esta investigación se justifica teóricamente porque se aplica los conocimientos y experiencias obtenidos en la carrera y porque expone diversos conceptos y puntos de vista respecto al engagement laboral y la inteligencia emocional.

Se justifica de manera práctica porque va a resolver el problema que actualmente presenta el área de Producto de Destinos Mundiales, lo cual será de vital importancia ya que ayudará al crecimiento o desarrollo de la empresa.

Se expone la justificación metodológica porque la investigación pasa por diversos procedimientos, como la recopilación de información mediante la técnica de la encuesta, la cual fue aprobada por jueces expertos y se midió su nivel de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach; también se correlacionó las variables a través de Rho de Spearman. Todo ello da un resultado que servirá como referencia para aquellas empresas o personas que aborden este tema; así como también, será de mucha utilidad para Destinos Mundiales SAC, en cuanto permitirle repotenciar el compromiso de sus trabajadores con la empresa y servir de guía para implantar el eficaz manejo de la inteligencia emocional en el área estudiada.

## II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes internacionales, de acuerdo a Orbea (2019) en su estudio referente a inteligencia emocional y habilidades sociales, su fin principal fue demostrar que las variables mencionadas guardan relación. El estudio fue cuantitativo, de tipo aplicada y metodología descriptiva correlacional y de corte transversal. Su muestra lo conformaron los estudiantes de bachillerato, seleccionados a través de una muestra no probabilística. Para evaluar las variables se usó el test de inteligencia emocional, junto con la Escala de Habilidades Sociales. Se observó lo siguiente, nivel alto en reparación emocional, nivel bajo en claridad emocional, nivel medio en habilidades sociales. Finalmente se comprobó la relación existente entre inteligencia emocional y habilidades sociales.

Según Vizcaíno (2020) en su estudio de satisfacción laboral y compromiso organizacional, su finalidad fue demostrar la relación existente entre ambas. La tesis fue cuantitativa, no experimental, corte transversal y alcances descriptivo y correlacional. Se hizo uso de dos cuestionarios, uno para cada variable, con el objetivo de recopilar información. La investigación concluyó confirmando la relación de un 0.638 entre las variables mencionadas anteriormente.

De acuerdo a Guardiola y Basurto (2014) estudiaron la inteligencia emocional y desempeño laboral, tuvieron como fin establecer la correlación existente entre las dos variables señaladas. Esta tesis tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y metodología transversal y descriptiva en el cual se incluyeron 73 directivos quienes respondieron a un instrumento (cuestionario). Conforme a las derivaciones conseguidas, se comprobó que hay relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

Según Hernandez (2018) en su análisis inteligencia emocional y satisfacción laboral, tuvo como fin principal determinar el nivel de inteligencia emocional y satisfacción laboral y la relación existente entre ellas, bajo un estudio cuantitativo, de tipo aplicada y descriptiva, paso por la prueba de significación y

fiabilidad, se usó el Test de Inteligencia Emocional General, y el test Escala de Bienestar Psicológico, para la variable satisfacción laboral.

La investigadora concluyó que los participantes contaron con una calidad considerable de inteligencia emocional y también presentaron un gran sentido de satisfacción laboral, en consecuencia se puede afirmar la relación entre ambas variables.

En los antecedentes nacionales, según Mendoza y Gutierrez (2017) en su análisis del engagement en el desempeño, tuvo como fin comprobar que si existe relación entre las variables señaladas. Fue un estudio de tipo descriptivo-correlacional de corte transversal. Los investigadores desarrollaron dos cuestionarios, uno para cada variable, la primera para desempeño, que incluyó 50 ítems y se realizó a través del procedimiento Likert. El segundo para el engagement, se usó el cuestionario “Escala de Utrecht de Engagement en el trabajo”. Estuvo conformada por 17 ítems y se desarrolló mediante el programa estadístico SPSS en su versión 2.0. Se comprobó la correlación entre engagement y desempeño laboral en un 89.6%.

Según Sucasaca (2019) en su investigación engagement y productividad laboral, su finalidad fue establecer la relación entre estas dos variables; la hipótesis trazada fue: existe una relación considerable entre el engagement y la productividad laboral; el enfoque fue cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, hipotético deductivo, de diseño no experimental-transversal. Sucasaca recolectó información mediante dos cuestionarios e hizo uso del Utrecht Work Engagement Scale para la variable engagement y para la segunda variable adaptó el cuestionario del estudio “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”. Se obtuvo los siguientes resultados respecto al engagement: el 2.2 % muy bajo, el 8.9% bajo, el 57.8% promedio, el 26.7% alto y el 4.4% muy alto, respecto a la productividad: 8.9% bajo, 37.8% promedio y el 53.3% alto. Haciendo uso del Chi-Cuadrado de Pearson la investigadora concluyó la relación existente entre ambas variables.

Conforme a Silva y Perez (2016) en su análisis de inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores, consideró como objetivo principal demostrar que inteligencia emocional y desempeño laboral se relacionaban. Fue una investigación cuantitativa, de nivel correlacional. Se contó con la población censal de 22 colaboradores de la empresa y se usó la encuesta para reunir de información, el cual se validó mediante el coeficiente de Cronbach y por el juicio de expertos. Los resultados fueron: 81,82% de los participantes tienen un limitado nivel de inteligencia emocional y el 86,36% cuenta con un bajo nivel de desempeño laboral. Los investigadores concluyeron que si hay relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral.

De acuerdo a De Souza Ferreyra (2018) en su estudio satisfacción laboral y engagement, tuvo como fin principal identificar la correlación entre satisfacción laboral el engagement. Fue un análisis cuantitativo, no experimental, y de nivel correlacional, la muestra incluyó a 150 colaboradores con quienes se empleó la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall. Para evaluar la segunda variable se hizo uso de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9). Se tuvo como resultado para la variable satisfacción laboral: 40.7% considerado moderadamente alto y para la variable engagement: 57.3% considerado alto. La investigadora finalmente comprobó la relación entre ambas variables.

Según Lorrén (2018) en su estudio clima organizacional y el desempeño laboral, su fin principal fue comprobar que existe relación entre estas dos variables. El tipo de análisis fue cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal. El instrumento de su investigación fue un cuestionario cuyos resultados para la variable clima organizacional fueron: 46,4% tienden a estar indiferentes, 42,9% expresa su desacuerdo, el 10,7% está totalmente en desacuerdo y respecto a la variable desempeño laboral: 50% están en desacuerdo, 28,6% están indiferentes y el 14,3% están en total desacuerdo. La investigadora concluyó que existe relación entre ambas variables.

El engagement laboral corresponde a la teoría de los Recursos Humanos. Los RR.HH estudian a las personas dentro de una organización, seleccionan al

personal de acuerdo a sus capacidades y se encargan de tomar acciones para que sus colaboradores se sientan comprometidos con la empresa y de esta manera retener el talento humano (Bohlander, Snell, & Morris, 2018)

Los Recursos Humanos se encarga del capital humano, de su consolidación y crecimiento intelectual ya que de ellos depende la eficacia y eficiencia de las empresas, es por ello la importancia de crear colaboradores comprometidos con su trabajo (Chiavenato, 2017)

El concepto de engagement de los colaboradores fue desarrollado por Kahn en 1995, él lo define como el potencial que posee cada miembro de una organización y de cómo éstos lo expresan de manera física, cognitiva y emocional durante sus roles laborales (Salanova y Schaufeli, citados por Xu y Cooper, 2015)

Hasta la actualidad, muchos autores coinciden en que el concepto de engagement es muy complejo, no hay una sola palabra o definición que englobe todo su significado, por lo que se puede decir que su definición aún está en desarrollo, sin embargo, algunos argumentan que, es un estado mental positivo, caracterizado por la entrega, compromiso y responsabilidad hacia el trabajo, esto es promovido por un ambiente de motivación laboral, que está positivamente relacionado con el desempeño, el cual al desarrollarse en un lugar específico de trabajo, con presencia de un buen clima laboral provoca un incremento en el nivel de engagement de los colaboradores de una organización (Salanova y Schaufeli, citados por Xu y Cooper, 2015).

La mayoría de los conceptos de engagement se enfocan en la idea de que los colaboradores que están comprometidos tienen una conexión intensificada con la labor que realizan, con su organización o con las personas para las que trabajan o con las que trabajan, esto genera resultados positivos para la organización (Simpson, 2016)

No existe una definición única de engagement de los empleados, pero existe un amplio acuerdo de que es un compromiso emocional con el trabajo de

uno y la voluntad de dar lo mejor de uno en el trabajo. Es como se sienten las personas con respecto a su trabajo lo que determina sus niveles de energía, persistencia, compromiso e iniciativa (Peters, 2019)

Para conseguir un alto nivel de compromiso de parte del personal de una empresa, es indispensable tener en cuenta, mejorar y trabajar en fortalecer los siguientes puntos: satisfacción laboral, motivación, crecimiento profesional, reconocimiento por el trabajo realizado, crear un ambiente de confianza referente al lugar donde labora (Narayanan, 2014)

El compromiso de los trabajadores se ha convertido en un punto muy importante y de alta prioridad para todas las organizaciones, ya que para que una empresa tenga éxito en un escenario empresarial difícil, necesita empleados altamente competentes y altamente comprometidos que puedan lidiar con ese entorno y cumplir con las altas expectativas que el empleador tiene de ellos (Peters, 2019).

El work engagement se refiere al nivel de compromiso que los colaboradores tienen con la empresa donde laboran y en qué medida se sienten identificados con ella (López, García, & Pando, 2015)

La unión del optimismo, el desempeño y el engagement constituyen el capital positivo humano que impulsa el desarrollo de una organización (Maury, Martínez, & González, 2014)

El clima laboral se refiere a la calidad del ambiente que posee una organización y cómo éste afecta a sus colaboradores (Litwin y Stringer, citados por Hospinal, 2013)

El liderazgo tiene un papel importante en la motivación y el desempeño, donde se pide a los jefes no solo dar indicaciones, sino que se involucren en los procesos (Cruelles, 2013)

El desempeño laboral es la manera en la que una persona esta comprometida en realizar su trabajo (Dessler, 2015)

Una empresa debe brindar capacitacion a su personal a fin de que éste pueda responder a cualquier situacion que se le presente. La gestión del desempeño requiere la capacitacion del personal (Gómez, Balkin y Cardy, 2016)

La inteligencia emocional corresponde a la teoría conductual, que estudia el comportamiento humano y de cómo ésta se altera de acuerdo al medio que lo rodea. La ciencia no solo debe describir el comportamiento, sino también predecir su acción (Skinner, citado por Pellón, 2013)

El primero en hacer uso del término Inteligencia Emocional fue Wayne Payne en su tesis doctoral "Un estudio de las emociones: el desarrollo de la inteligencia emocional" en el año de 1985 (Gómez, Gordillo, Sánchez, Gordillo, & Torres, 2012)

Por otro lado, también se considera como precursores a Peter Salovey y John D. Mayer quienes entre 1990 y 1993 publicaron diferentes artículos relacionados a la inteligencia emocional. Empero, el expresión inteligencia emocional se popularizó gracias al libro del mismo nombre publicado en 1995 por Daniel Goleman (Fragoso, 2015)

Es así como cada día va tomando fuerza y son más los autores interesados en estudiar y en ahondar más en este tema que está exponiendo resultados interesantes.

La inteligencia emocional es la capacidad de identificar y manejar las emociones. Implica gestión de las emociones el cual permite actuar correctamente en cada situación; autoconocimiento que ayuda a reconocer los sentimientos propios y las relaciones interpersonales importantes para analizar y comprender el entorno social (Goleman & Cherniss, 2013)



La inteligencia emocional envuelve el control, manejo y desarrollo de las habilidades psicológicas propias y de las personas que nos rodean.

Una persona que puede manejar o canalizar sus emociones positivamente, puede obtener resultados óptimos en sus relaciones con los demás (Raffino, 2020)

Inteligencia emocional describe la manera en cómo se puede controlar las emociones y dirigirlas de manera eficiente, no significa retraerlas, pero si expresarlas de manera positiva y equilibrada, de manera que genere el mismo ambiente positivo para uno mismo y los demás. (Villa, 2013)

Inteligencia emocional es la habilidad de identificar nuestras emociones y manejarlas de manera eficiente (Robbins & Coulter, 2018)

La inteligencia emocional es la habilidad de reconocer y gestionar nuestras emociones y la de los demás. Se desarrolla a partir de las experiencias propias, por lo que puede aprenderse en el transcurso de la vida (González & Pérez, 2011)

Desarrollar habilidades sociales, fortalecer la conciencia social, ser un líder empático, son características que conllevan al buen manejo de la inteligencia emocional (Cerrón, 2013)

La inteligencia emocional y el engagement laboral, tienen una relación positiva, incluso la inteligencia emocional desarrolla en los colaboradores un sentimiento de compromiso laboral (Arias, Vera, Ramos, & Pérez, 2020)

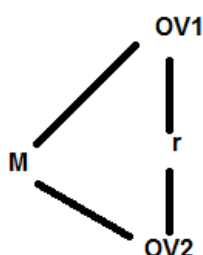
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de estudio

El enfoque de la investigación llevada a cabo fue la metodología cuantitativa.

De acuerdo a Hernández, Fernández, & Baptista (2014) “se utiliza la información recopilada para probar una hipótesis, de acuerdo a los resultados de análisis estadístico, con ello se determina el comportamiento y se prueban teorías.” (p. 4).



Dónde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la variable 1

O<sub>2</sub> = Observación de la variable 2

r = Correlación entre dichas variables

El tipo de investigación que se utilizó en el siguiente trabajo fue aplicada, ya que pretende solucionar el problema que presenta el área de Producto, que es la ausencia de engagement y el deficiente manejo de la inteligencia emocional, debido a todo lo mencionado, se tiene como objetivo reforzar el compromiso laboral, así como también, incentivar y promover el uso correcto de la inteligencia emocional de los colaboradores del área en estudio.

De acuerdo a Baena (2017) “La investigación aplicada, se enfoca en objetivos prácticos y bien definidos, es decir lleva la teoría a la práctica. El objetivo principal es resolver los problemas que se presentan en la sociedad” (p.17)

### **3.1.2 Nivel de investigación**

El nivel de investigación fue descriptiva y correlacional, porque detalla y expone la relación existente entre las dos variables trabajadas en una realidad específica.

De acuerdo a Hernández et. al (2014) descriptivo porque “analiza, detalla y describe las características de un fenómeno. Describe el comportamiento de un determinado grupo. (p.92).

Es correlacional porque “se relacionan variables mediante un esquema previsible para un conjunto determinado de personas. Tiene como fin de determinar la relación existente entre dos o más variables” (p. 93)

El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal ya que se da en un determinado momento.

Un diseño no experimental según Hernández et. al (2014), “se estudian, observan y analizan las variables en su estado natural, sin manipularlas”. (p. 152)

Es transversal, porque según Hernández et. al (2014) “se recopilan datos en un tiempo o momento único”. (p.154)

El método de investigación fue hipotético deductivo debido a que se hace el análisis de la investigación desde lo general a lo específico.

Según Bernal (2010) “se refiere a un proceso que nace a partir de unas afirmaciones que se pueden calificar como hipótesis y tienen como objetivo refutar dichas hipótesis obteniendo de ellas desenlaces que tienen que comprobarse con los hechos y es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular)” (p.60)

## **3.2 Variables y operacionalización**

Para esta investigación, se determinó dos variables: a) engagement laboral; b) inteligencia emocional.

### **3.2.1 Definición conceptual de las variables**

Variable: Engagement laboral

Según Salanova y Schaufeli citados por Xu y Cooper, (2015) indican que: El engagement es un estado mental positivo, caracterizado por la entrega, compromiso y responsabilidad hacia el trabajo, esto es promovido por un ambiente de motivación laboral, que está positivamente relacionado con el desempeño laboral, el cual al desarrollarse en un lugar específico de trabajo, con

presencia de un buen clima laboral provoca un incremento en el nivel de engagement de los colaboradores de una organización.

#### Dimensión: Motivación

La motivación es el motor que impulsa a los individuos a realizar determinadas tareas en su vida cotidiana o laboral. Es un estado de ánimo positivo que dirige la conducta de las personas.

#### Dimensión: Desempeño

El desempeño es la manera en que los empleados realizan sus actividades laborales, poniendo en práctica sus capacidades y/o conocimientos, ésta puede ser desde deficiente hasta excelente.

#### Dimensión: Clima laboral

El clima laboral es el ambiente que se crea derivado de las relaciones interpersonales de los colaboradores de una determinada empresa u oficina, mientras éstas realizan sus actividades laborales.

#### Variable: Inteligencia emocional

Según Goleman (2013) indicó que:

La inteligencia emocional es la capacidad que las personas tienen para identificar y manejar sus emociones. Implica gestión de las emociones el cual permite actuar correctamente en cada situación; autoconocimiento que ayuda a reconocer los sentimientos propios y las relaciones interpersonales importantes para analizar y comprender el entorno social.

#### Dimensión: Autoconocimiento

Se refiere a la conciencia de uno mismo, a la identificación de los sentimientos, emociones o estados de ánimo que experimentamos en cada situación y de cómo somos conscientes de ello.

#### Dimensión: Gestión de las Emociones

Como seres humanos podemos tener un abanico de emociones dependiendo del contexto, lo saludable es mantener un equilibrio entre todos esos sentimientos, una adecuada proporción de sentimientos negativos y positivos mediante la dirección y canalización de las emociones determinará una sensación de bienestar.

Dimensión: Relaciones Interpersonales

Es importante poder conectar con los demás para lograr buenas relaciones interpersonales; para ello se debe empezar, primero por controlar nuestras propias emociones, esto ayudará a desarrollar la habilidad de transformar las emociones de los demás; en esta parte es indispensables fortalecer dos destrezas: autocontrol y empatía.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

Este estudio conforma una población censal debido a que considera al total de 15 colaboradores del área de Producto de Destinos Mundiales SAC en el año 2020. Por su parte Ramírez, citado por Moreno (2017), menciona que población censal es aquella donde se considera al 100% de personas de un determinado lugar.

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

Se recurrió a la técnica de la encuesta, como herramienta de recolección de datos para medir la variable 1 y la variable 2, que contenía 18 ítems.

Según Hernández et. al (2014) “la encuesta reúne diversas preguntas respecto a las variables que se van a estudiar”. (p.217)

Las técnicas o instrumento de recolección de datos deben tener dos características que son: confiabilidad y validez

Según Hernández et. al (2014) “la confiabilidad de un instrumento se determina cuando su uso repetido hacia un mismo individuo genera resultados iguales”. (p.200)

Para medir la confiabilidad se usó la fórmula del Alfa de Cronbach a través del Microsoft Excel. Ver detalle en el **Anexo 1**

La medición de confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach realizada en una prueba piloto a 10 colaboradores, tuvo como resultado 0,72 para la primera variable y 0,74 para la segunda variable, ubicándolos en la escala de “*excelente confiabilidad*”.

**Tabla 1. Confiabilidad Alfa de Cronbach**

VARIABLES	ALFA DE CRONBACH	Nº ELEMENTOS
Engagement Laboral	0,72	10
Inteligencia Emocional	0,74	10

El instrumento de recolección de datos pasó por la revisión y análisis del juicio de expertos, quienes determinaron su validez con base en que dicho instrumento guarda coherencia, claridad y responde al objetivo de la investigación.

Según Hernández et. al (2014) “La validez, se refiere al nivel de veracidad con que un instrumento mide un trabajo de investigación”. (p.200)

**Tabla 2. Juicio de expertos**

Expertos	Calificación
1. Lic. Lourdes del Pilar Becerra Delgado	Aplicable
2. Lic. Jaime Orlando Acevedo Paredes	Aplicable
3. Lic. Edelwists Sarevits Nuñez Tarazona	Aplicable

### 3.5. Procedimientos

Se hizo uso de un cuestionario, acudiendo a los integrantes del área como informantes, para conseguir información relacionada a las variables: engagement laboral e inteligencia emocional.

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

Los datos fueron estudiados de acuerdo a la estadística descriptiva, utilizando tablas de frecuencias, para poder descifrar de manera correcta el resultado de cada uno de los ítems. Posteriormente se hizo uso de la estadística inferencial con la que se pudo comprobar la hipótesis y confirmar la relación existente entre las variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

En este estudio se respetó la información brindada por cada autor citado, es decir, se mantuvo la idea original de lo que el autor quiere dar a conocer, sin tergiversar o cambiar los conceptos. También se respetó las normas de redacción.

Por otro lado, se les pidió consentimiento a los colaboradores del área para poder realizar la encuesta, se les explicó que dicha actividad sería de manera anónima con el objetivo de recaudar información confiable y transparente.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo de resultados

De acuerdo con la aplicación de la encuesta realizada al total de 15 colaboradores del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, el resultado obtenido ha sido el siguiente:

#### 4.1.1. Variable Engagement Laboral

Los resultados de la variable se muestran en la tabla N°4.

**Tabla 3. Frecuencia de respuesta de la variable Engagement Laboral**

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Engagement Laboral	Nunca	20	15%
	Casi nunca	32	24%
	A veces	49	36%
	Casi siempre	24	18%
	Siempre	10	7%
	<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

#### Interpretación:

En la tabla observamos que el porcentaje más elevado es de 36% de un total de 100%, lo que nos indica que el engagement laboral está presente solo en un nivel medio entre los encuestados, por otro lado, un 24% casi nunca percibe un compromiso real en el área, mientras que solo un 7% considera la presencia del engagement laboral.

#### Dimensión: Motivación



**Tabla 4. Frecuencia de respuesta de la dimensión Motivación**

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Motivación	Nunca	12	27%
	Casi nunca	11	24%
	A veces	14	31%
	Casi siempre	7	16%
	Siempre	1	2%
	<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:**

En la tabla observamos que el porcentaje más elevado es de 31% de un total de 100%, lo que nos indica que la motivación está presente solo en un nivel medio entre los encuestados, por otro lado, un 24% casi nunca percibe la motivación en el área, mientras que solo un 2% acepta la presencia de esta dimensión.

**Dimensión: Desempeño**

**Tabla 5. Frecuencia de respuesta de la dimensión Desempeño**

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Desempeño	Nunca	8	18%
	Casi nunca	9	20%
	A veces	18	40%
	Casi siempre	6	13%
	Siempre	4	9%
	<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:**

En la tabla observamos que el porcentaje más elevado es de 40% de un total de 100%, lo que nos indica que el desempeño está presente solo en un nivel medio entre los encuestados, por otro lado, un 20% casi nunca percibe un adecuado desempeño, mientras que solo un 9% acepta la presencia de esta dimensión en el área.

## Dimensión: Clima laboral

**Tabla 6. Frecuencia de respuesta de la dimensión Clima Laboral**

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Clima laboral	Nunca	0	0%
	Casi nunca	12	27%
	A veces	17	38%
	Casi siempre	11	24%
	Siempre	5	11%
	<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

### Interpretación:

En la tabla observamos que el porcentaje más elevado es de 38% de un total de 100%, lo que nos indica que el buen clima laboral está presente solo en un nivel medio entre los encuestados, por otro lado, un 27% casi nunca percibe un adecuado clima laboral, muy cerca está un 24% quienes afirman que casi siempre existe un buen clima laboral en el área y un 11% confirma totalmente la presencia de esta dimensión.

### 4.1.2. Variable Inteligencia Emocional

Los resultados de la variable se muestran en la tabla N°.

**Tabla 7. Frecuencia de respuesta de la variable Inteligencia Emocional**

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Inteligencia Emocional	<b>Nunca</b>	<b>11</b>	<b>8%</b>
	Casi nunca	35	26%
	A veces	52	39%
	Casi siempre	30	22%
	Siempre	7	5%
	<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:**

En la tabla observamos que el porcentaje más elevado es de 39% de un total de 100%, lo que nos indica que la inteligencia emocional está presente solo en un nivel medio entre los encuestados, por otro lado, un 26% casi nunca percibe la presencia de esta variable en el área, mientras que solo un 5% considera la presencia de la inteligencia emocional.

**Dimensión: Autoconocimiento**

**Tabla 8. Frecuencia de respuesta de la dimensión Autoconocimiento**

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Autoconocimiento	Nunca	5	11%
	Casi nunca	11	24%
	A veces	16	36%
	Casi siempre	11	24%
	Siempre	2	5%
	<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:**

En la tabla observamos que el porcentaje más elevado es de 36% de un total de 100%, lo que nos indica que el autoconocimiento está presente solo en un nivel medio entre los encuestados, por otro lado, un 24% casi nunca percibe la presencia de esta variable en el área, mientras que otro 24% afirma que casi siempre está presente el autoconocimiento y un 5% afirma que siempre está presente.

**Dimensión: Gestión de las Emociones**

**Tabla 9. Frecuencia de respuesta de la dimensión Gestión de las Emociones**

		Respuesta	
		N	Porcentaje
<b>Gestión de las Emociones</b>	Nunca	6	13%
	Casi nunca	13	29%
	A veces	17	38%
	Casi siempre	9	20%
	Siempre	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:**

En la tabla observamos que el porcentaje más elevado es de 38% de un total de 100%, lo que nos indica que la gestión de las emociones está presente solo en un nivel medio entre los encuestados, por otro lado, un 29% casi nunca percibe la presencia de esta variable en el área, mientras que un 20% casi siempre considera la presencia de la gestión de las emociones.

**Dimensión: Relaciones Interpersonales**

**Tabla 10. Frecuencia de respuesta de la dimensión Relaciones Interpersonales**

		Respuesta	
		N	Porcentaje
<b>Relaciones Interpersonales</b>	Nunca	0	0%
	Casi nunca	11	24%
	A veces	19	42%
	Casi siempre	10	22%
	Siempre	5	12%
	<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:**

En la tabla observamos que el porcentaje más elevado es de 42% de un total de 100%, lo que nos indica que las relaciones interpersonales están presente solo en un nivel medio entre los encuestados, por otro lado, un 24% casi nunca

percibe la presencia de esta variable en el área, mientras que un 22% casi siempre considera la presencia de las relaciones interpersonales.

## 4.2 Análisis estadístico inferencial

### 4.2.1 Prueba de normalidad de la hipótesis

#### Hipótesis de normalidad

H<sub>0</sub>: La distribución de la muestra sigue una distribución normal.

H<sub>1</sub>: La distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

#### Regla de decisión:

Si Sig.  $p < 0.05$  = Rechazo H<sub>0</sub>

Si Sig.  $p > 0.05$  = Acepto H<sub>0</sub>

#### Regla de Correspondencia:

N < 50 = Shapiro - Wilk

N > 50 = Kolmogorov - Smirnov<sup>a</sup>

**Tabla 11. Prueba de normalidad de la variable Engagement Laboral e Inteligencia Emocional**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Engagement Laboral	,165	15	,000	,907	15	,000
Inteligencia Emocional	,153	15	,000	,938	15	,000

#### Interpretación:

Al tener la participación de 15 personas, es decir, menor a 50, se interpreta el resultado de Shapiro-Wilk. Según se muestra en la tabla N°12, se obtuvo un resultado de 0.000 en la significancia, lo cual es menor a 0.50, por tal no se acepta la hipótesis h<sub>0</sub>. Se concluye también que la investigación no tiene distribución normal por ello se usaría la prueba no paramétrica.

### 4.2.2 Prueba de hipótesis

#### Prueba de hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación entre Engagement Laboral e Inteligencia Emocional en el área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020.

H<sub>i</sub>: Existe relación entre Engagement Laboral e Inteligencia Emocional en el área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020.

**Tabla 12. Correlación no paramétrica por el coeficiente de Rho de Spearman**

			Engagement Laboral	Inteligencia Emocional
Rho de Spearman	Engagement	Coefficiente de correlación	1,000	,448
	Laboral	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Inteligencia	Coefficiente de correlación	,448	1,000
	Emocional	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

#### Interpretación:

Para las variables engagement laboral e inteligencia emocional, se obtuvo un resultado de 0.000, menor a 0.05, de acuerdo a lo que se muestra en la tabla N°13, eso quiere decir que se acepta H<sub>i</sub>, por tal motivo se determina que si existe relación entre engagement laboral e inteligencia emocional.

#### Prueba de hipótesis específica

H<sub>0</sub>: No existe relación entre Inteligencia Emocional y Motivación Laboral en el área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020.

H<sub>i</sub>: Existe relación entre Inteligencia Emocional y Motivación Laboral en el área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020.

**Tabla 13. Correlación no paramétrica por el coeficiente de Rho de Spearman**

			Inteligencia Emocional	Motivación Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia	Coefficiente de correlación	1,000	,168
	Emocional	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Motivación	Coefficiente de correlación	,168	1,000
	Laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

**Interpretación:**

Para las variables inteligencia emocional y motivación laboral, según la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, proporcionó un resultado de 0.000, menor a 0.05, de acuerdo a lo que se muestra en la tabla N°14, eso quiere decir que se acepta  $H_1$ , por tal se determina que si existe relación entre inteligencia emocional y motivación laboral.

$H_0$ : No existe relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020.

$H_1$ : Existe relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020.

**Tabla 14. Correlación no paramétrica por el coeficiente de Rho de Spearman**

			Inteligencia Emocional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,572*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,572*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

**Interpretación:**

Para inteligencia emocional y desempeño laboral, según el método no paramétrico de Rho de Spearman, proporcionó un resultado de 0.000, menor a 0.05, de acuerdo a lo que se muestra en la tabla N°15, eso quiere decir que se acepta  $H_1$ , por tal se afirma que hay relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

$H_0$ : No existe relación entre Inteligencia Emocional y Clima Laboral en el área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020.

H<sub>i</sub>: Existe relación entre Inteligencia Emocional y Clima Laboral en el área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020.

**Tabla 15. Correlación no paramétrica por el coeficiente de Rho de Spearman**

			Inteligencia Emocional	Clima Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,370
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	,370	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

**Interpretación:**

Para inteligencia emocional y clima laboral, de acuerdo a la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, proporcionó un resultado de 0.000, menor a 0.05, de acuerdo a lo que se muestra en la tabla N°16, eso quiere decir que se acepta H<sub>i</sub>, por tal se determina que si existe relación entre inteligencia emocional y clima laboral.



## **V. DISCUSIÓN**

### **5.1. Discusión por objetivos**

Esta investigación tuvo como objetivo primordial establecer la relación existente entre las variables engagement laboral e inteligencia emocional del personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020. Asimismo se tuvo como objetivos específicos, 1) establecer que la inteligencia emocional y la motivación laboral se relacionan en el área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020; 2) encontrar que la inteligencia emocional y el desempeño laboral se relacionan en el área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020 y 3) establecer que la inteligencia emocional y el clima laboral se relacionan en el área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020, de acuerdo a los resultados obtenidos, los objetivos se cumplieron. Estos resultados coinciden con Vizcaíno (2020) que tuvo como fin principal correlacionar satisfacción laboral y compromiso organizacional. Estos guardan semejanza ya que engagement laboral conocido también como compromiso organizacional, tiene dentro de sus estudios, la satisfacción laboral, a mayor satisfacción mayor engagement, y todo ello implica una buena gestión de la inteligencia emocional. También coinciden con los resultados de la investigación de Mendoza y Gutierrez (2017) quienes concluyeron que existe relación en un 89.6% entre el engagement y desempeño laboral.

### **5.2 Discusión por metodología**

El tipo de investigación utilizada fue aplicada, no experimental, de nivel descriptivo correlacional. Dicha metodología tiene coincidencia con Orbea (2019) ella estudió la concordancia entre inteligencia emocional y habilidades sociales.

El presente trabajo de investigación es descriptivo correlacional debido a que buscó detallar las variables de estudio y tuvo como fin relacionar engagement laboral e inteligencia emocional del personal del área de Producto de Destinos Mundiales S.A.C, Miraflores, 2020, así también el diseño aplicado fue no experimental transversal debido a que no se manipularon las variables, describiendo los fenómenos en su estado natural y la recolección de datos se realizó solo una vez. De los trabajos previos utilizados como antecedentes, se

halló que la metodología usada por la mayor parte de los investigadores fue el nivel descriptivo correlacional, de tipo aplicada, con diseño no experimental, de corte transversal, un trabajo fue hipotético deductivo. Las características de este trabajo tienen relación con Vizcaíno (2020) estudió la correlación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional. Su tesis tuvo un estudio cuantitativo, de diseño no experimental, corte transversal y alcances descriptivo y correlacional. Guardiola y Basurto (2014) ellas estudiaron la inteligencia emocional y desempeño laboral y su relación existente. Su trabajo presentó un estudio cuantitativo, aplicada y metodología transversal y descriptiva. Hernandez (2018) su tesis referente a inteligencia emocional y satisfacción laboral estuvo bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y de nivel descriptiva. Mendoza y Gutierrez (2017) estos autores buscaron correlacionar engagement y desempeño laboral. Fue un análisis descriptivo-correlacional de corte transversal. Sucasaca (2019) en su investigación engagement y productividad laboral, el enfoque de estudio fue cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, cuyo método fue hipotético deductivo, de diseño no experimental-transversal. Silva y Perez (2016) en su estudio de inteligencia emocional y desempeño laboral y la correlación entre ellas, presentó un análisis cuantitativo, de nivel correlacional. De Souza Ferreyra (2018) en su tesis satisfacción laboral y engagement. Presenta un estudio cuantitativo, con diseño no experimental, y de nivel correlacional.

### **5.3 Discusión por resultados**

De acuerdo con el objetivo general; encontrar la relación entre engagement laboral y la inteligencia emocional en el personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020. Se llegó a los presentes resultados descriptivos para la variable engagement laboral; del 100% de encuestados, el 36% está de acuerdo en que existe compromiso laboral en el área, mientras que el 24% afirma que casi nunca percibe el engagement, por otro lado solo el 7% considera la presencia del engagement en el área. Estos resultados se asemejan a la tesis nacional de Sucasaca (2019) donde se obtuvo lo siguiente: el 2.2 % muy bajo, el 8.9% bajo, el 57.8% promedio, el 26.7% alto y el 4.4% muy alto.

De acuerdo al objetivo específico 1; establecer que la inteligencia emocional y la motivación laboral se relacionan en el personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020. Se llegó a los presentes resultados descriptivos para la variable inteligencia emocional; del 100% de encuestados, el 39% considera que existe un buen manejo de la inteligencia emocional en el área, mientras que el 26% de encuestados percibe muy poco la inteligencia emocional, y tan solo el 5% afirma la existencia de esta variable en el área. Estos resultados se asemejan a la tesis nacional de Silva y Pérez (2016) en el cual el 54.55% no tienen un manejo correcto de sus emociones, el 59% optan por no trabajar en equipo y el 63.64% tienen miedo en enfrentar sus problemas. Los resultados de ambas tesis evidencian un nivel deficiente de inteligencia emocional.

De acuerdo al objetivo específico 2; encontrar que la inteligencia emocional y el desempeño laboral se relacionan en el personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020. Se llegó a los presentes resultados descriptivos para la variable desempeño laboral; del 100% de encuestados, el 40% cuenta con un nivel medio de desempeño laboral, el 20% está en un nivel bajo, considerando aquellos que no presentan su trabajo a tiempo, mientras que solo un 9% están dentro del nivel alto, es decir, son aquellas personas comprometidas con su trabajo, los cuales no solo hacen las cosas bien sino las presentan a tiempo. La conclusión de estos resultados evidencian un bajo nivel de desempeño laboral, y estos se asemejan a los resultados de la tesis nacional de Silva y Pérez (2016) en el cual el 59% de encuestados no se identifican con la empresa, otros 59% solo se limitan a cumplir indicaciones y mientras que en otra encuesta el 50% no cumple con su labor de manera eficiente, concluyendo que el 86,36% poseen un deficiente de desempeño laboral.

De acuerdo al objetivo específico 3; establecer que la inteligencia emocional y el clima laboral se relacionan en el área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020. Se obtuvo los siguientes resultados descriptivos para la variable clima laboral; del 100% de encuestados, un nivel medio del 38% admite la presencia de un buen clima laboral, un nivel del 27% casi nunca se siente en un buen ambiente, mientras que el 24% está conforme con el clima laboral que lo rodea. Con estos resultados, es necesario reforzar y desarrollar un ambiente laboral agradable. Estos resultados se asemejan a la tesis nacional de Lorrén

(2018), en el cual el 46,4% de las personas que laboran en la empresa es indiferente al clima organizacional donde trabajan, el 42,9% está en desacuerdo y el 10,7% totalmente en desacuerdo, la información encontrada propone establecer métodos que permitan cambiar los porcentajes mostrados, menciona Lorrén en sus conclusiones.

## VI. CONCLUSIONES

Contrastando los resultados del presente estudio de los objetivos, se presentan las siguientes conclusiones:

**Primero:** Se cumplió el objetivo general y a la vez con la hipótesis general planteada, se demostró que las variables del estudio alcanzaron un nivel de significancia menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", se aceptó la hipótesis alterna, determinando que si existe relación entre engagement laboral e inteligencia emocional, concluyendo que existe relación en 0,448 de grado de correlación, la cual indica que es positiva. Es importante que la empresa se plantee acciones que incrementen el nivel de inteligencia emocional de sus colaboradores y de esta manera reforzar el engagement laboral de los mismos.

**Segundo:** Se llegó al objetivo 1 y a la vez con la hipótesis específica 1, frente a lo demostrado y al resultado de 0.000 de significancia, se aceptó la hipótesis alterna determinando que si existe relación entre inteligencia emocional y motivación, concluyendo que existe una correlación de 0,168, la cual señala que es positiva. La empresa necesita incentivar actividades motivacionales que ayuden a los colaboradores a gestionar de manera correcta su inteligencia emocional.

**Tercero:** Se llegó al objetivo específico 2 y a la vez con la hipótesis específica 2, frente a lo demostrado y al resultado de 0.000 de significancia, se aceptó la hipótesis alterna determinando que si existe relación entre inteligencia emocional y desempeño, concluyendo que existe una correlación de 0,572, la cual señala que es positiva. Si la empresa vela por el buen nivel de inteligencia emocional de sus colaboradores, podrá obtener del ellos un desempeño laboral eficiente.

**Cuarto:** Se cumplió el objetivo específico 3 y a la vez con la hipótesis específica 3, frente a lo demostrado y al resultado de 0.000 de significancia, se aceptó la hipótesis alterna determinando que si existe relación entre inteligencia emocional y clima laboral, concluyendo que si existe una correlación de 0,370, la cual señala que es positiva. De no contar con actividades que ayuden a reforzar la inteligencia emocional, tampoco se contará con un buen clima laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero:** La supervisora del área de Producto debe velar por el bienestar psicológico de su personal, mediante charlas sobre el manejo del estrés, actividades de relajación en grupo, proveer citas psicológicas cada cierto tiempo (teniendo en cuenta que la empresa cuenta con psicólogos), etc. Esto ayudará a elevar el nivel de engagement laboral y a canalizar las emociones de manera correcta.

**Segundo:** La supervisora del área de Producto debe fortalecer las prácticas de motivación laboral, mediante viajes, incentivos económicos, memo de felicitaciones, etc., a fin de mejorar el nivel de inteligencia emocional de sus colaboradores y se cree un ambiente de pertenencia y compromiso con la empresa.

**Tercero:** La supervisora del área de Producto debe desarrollar diferentes capacitaciones de acuerdo a las necesidades del área, debe mantener una comunicación clara, directa y empática; así como también debe preocuparse porque su personal cuente con los materiales necesarios para realizar bien su trabajo. Son puntos importantes para que el personal de Producto tenga un buen desempeño laboral.

**Cuarto:** La supervisora del área de Producto debe realizar actividades de integración del área, paseos, excursiones y actividades en equipo, fortalecer los lazos de comunicación, donde uno se pueda expresar libremente. También se recomienda, efectuar cada cierto tiempo, entrevistas o encuestas personales, a fin de saber que tan cómodos se sienten los colaboradores en el ambiente donde laboran.

## REFERENCIAS

- Arias, D., Vera, M., Ramos, T., & Pérez, S. (2020). Engagement e Inteligencia emocional en estudiantes de una universidad privada en la ciudad de Arequipa. *Propósitos y Representaciones*, 8 (1), <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n1.423>.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación 3a edición*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación 3a edición*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Bohlander, G., Snell, S., & Morris, S. (2018). *Administración de Recursos Humanos 17ª edición*. México: D.R. 2018 por Cengage Learning Editores, S.A. de C.V., una Compañía de Cengage Learning, Inc. .
- Cerrón, B. (Julio de 2013). *Inteligencia Emocional y Liderazgo , una relación necesaria*. Recuperado el 18 de Enero de 2021, de Horizonte de la Ciencia : <http://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/182>
- Chiavenato, A. (2017). *Administración de Recursos Humanos Décima Edición*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Cruelles, J. (2013). *Productividad e Incentivos*. México: Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V.
- De Souza Ferreyra, A. (2018). *Satisfacción Laboral y Engagement en trabajadores de un colegio del distrito de San Miguel - Lima 2018* . Universidad Cesar Vallejo.
- Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos 14ª Ed*. México: Pearson Educación .
- Fragoso, R. (2015). Inteligencia Emocional y Competencias Emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? Vol. VI (16). *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 112.

- Goleman, D., & Cherniss, C. (2013). *Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Barcelona: Kairós S.A.
- Gómez, L. B., & Cardy, R. (2016). *Gestión de Recursos Humanos 8ª Ed.* Madrid: Pearson Educación S.A.
- Gómez, M., Gordillo, M., Sánchez, S., Gordillo, I., & Torres, M. (2012). Analisis del Comportamiento Emocional en alumnos de Psicopedagogía Vol 2 (1). *Red de Revistas Científicas de America Latina y el Caribe, España y Portugal*, 264.
- González, J., & Pérez, R. (2011). *Formación y Orientación Laboral*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Guardiola, C., & Basurto, K. (2014). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Directivos del Corporativo Adventista del Norte de México*. Universidad de Montemorelos.
- Hernandez, K. (2018). *Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral*. Universidad Rafael Landívar.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación 6a edición*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hospinal, S. (2013). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la empresa F y D Inversiones SAC. Vol.16 (2) . *Red de Revistas Científicas de America Latina, el Caribe, España y Portugal* , 76.
- López, M., García, S., & Pando, M. (2015). Factores Psicosociales y Compromiso Organizacional (Work Engement) en Trabajadores del Campo Vol. 4 (7). *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración* , 4.
- Lorrén, N. (2018). *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de la empresa INPROCONSA S.A.C. en el primer semestre 2017*. Universidad San Ignacio de Loyola.



- Maury, J., Martínez, M., & González, Z. (2014). Relación del Optimismo, la Personalidad Resistente y el Engagement con el trabajo en una muestra de empleados Vol. 25 (2). *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 281.
- Mendoza, B., & Gutierrez, M. (2017). *Relacion del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios .
- Moreno, R. (2017). Líneas Estratégicas de Comunicación en el Desarrollo de Habilidades Gerenciales y Humanas. *Revista Scientific, Artículo Arbitrado, Edición Especial, Febrero-Abril*, 387.
- Narayanan, A. (2014). *Gamification for Employee Engagement* . Birmingham : Impact Publishing .
- Orbea, S. (2019). *Relación entre Inteligencia Emocional y Habilidades Sociales en Adolescentes de Bachillerato de una Unidad Educativa del Cantón Ambato*. Pontificia Universidad Católica de Ecuador .
- Pellón, R. (2013). Watson, Skinner y algunas disputas dentro del conductismo. *Revista Colombiana de Psicología*, 22(2), 389.
- Peters, J. (2019). *Employee Engagement: Creating High Positive Energy at Work*. Randburg: KR Publishing.
- Raffino, M. (14 de Junio de 2020). *Concepto.de*. Recuperado el 31 de Diciembre de 2020, de Concepto.de: <https://concepto.de/inteligencia-emocional/#ixzz6iE5norlj>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración*. Mexico: Pearson Educación de México, S.A de C.V.
- Silva, K., & Perez, J. (2016). *Relacion entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016*. Universidad Privada Antenor Orrego.

- Simpson, H. (2016). *Federal Employee Engagement and Performance: Trends, Drivers and Values of Outcomes*. New York: Nova Science Publishers Inc.
- Sucasaca, A. (2019). *Engagement y Productividad Laboral de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca - 2018*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Villa, M. (2013). La Inteligencia Emocional Aplicada en las Organizaciones Vol. 1 (1). *Revista Questionar*, 84.
- Vizcaíno, I. (2020). *Análisis de la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en una Empresa Pública de Servicio Hospitalario*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Xu, J., & Cooper, T. (2015). *How Can Leaders Achieve High Employee Engagement 1st edition*. Bingley: Emerald Group Publishing Limited.

**Escala de medición Alfa de Cronbach**

<b>0,53 a menos</b>	Nula confiabilidad
<b>0,54 a 0,59</b>	Baja confiabilidad
<b>0,60 a 0,65</b>	Confiable
<b>0,66 a 0,71</b>	Muy confiable
<b>0,72 a 0,99</b>	Excelente confiabilidad
<b>1,00</b>	Perfecta confiabilidad

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Coeficiente de Alfa de Cronbach

$K$  = Numero de ítems

$S_i^2$  = Sumatoria de varianza de los ítems

$S_T^2$  = Varianza de la suma de los ítems

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION
<b>ENGAGEMENT LABORAL</b>	El engagement es un estado mental positivo, promovido por un ambiente de motivación laboral, que está positivamente relacionado con el desempeño, el cual al desarrollarse en un buen clima laboral, incrementa el nivel de engagement (Salanova y Schaufeli, citados por Xu y Cooper, 2015).	A través de encuestas anónimas se lleva a cabo la medición de esta variable, acudiendo a los integrantes del área de Producto de la empresa.	Motivación	Incentivo Económico	1	Cuantitativa Ordinal (Likert)
				Empowerment	2	
				Comunicación Asertiva	3	
			Desempeño	Satisfacción Laboral	4	
				Liderazgo	5	
				Capacitación	6	
			Clima Laboral	Trabajo en Equipo	7-8	
				Infraestructura Laboral	9	
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	La inteligencia emocional es la capacidad de identificar y manejar nuestras emociones. Implica gestión de las emociones, el cual nos permite actuar correctamente; autoconocimiento que ayuda a reconocer los sentimientos propios y las relaciones interpersonales importantes para comprender el entorno social (Goleman, 2013).	A través de encuestas anónimas se lleva a cabo la medición de esta variable, acudiendo a los integrantes del área de Producto de la empresa.	Autoconocimiento	Conciencia Emocional	10-11	Cuantitativa Ordinal (Likert)
				Alexitimia	12	
			Gestión de las Emociones	Equilibrio Emocional	13-14	
				Ansiedad	15	
			Relaciones Interpersonales	Empatía	16-17	
				Autocontrol	18	

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Engagement laboral e inteligencia emocional del personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020							
Apellidos y nombres del Investigador: Cuadrado Torre Yésika Karín							
Apellidos y nombres del experto:							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ENGAGEMENT LABORAL	Motivación	Incentivo Económico	1-Considera que los incentivos económicos se aplican como método de motivación laboral.	Ordinal (Likert)  1= Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre			
		Empowerment	2- El personal tiene autonomía para tomar decisiones.				
		Comunicación Asertiva	3- Su jefe se comunica de manera eficaz.				
	Desempeño	Satisfacción Laboral	4- Tiene todas las herramientas para realizar su trabajo cómodamente.				
		Liderazgo	5- Su líder le inspira para realizar su tarea eficazmente.				
		Capacitación	6- Las capacitaciones son acorde a las necesidades.				
	Clima Laboral	Trabajo en Equipo	7- Se incentiva el trabajo en equipo.				
			8- Cuando se desarrolla un trabajo en equipo, cumple eficazmente con las tareas asignadas.				
		Infraestructura Laboral	9-Destinos Mundiales SAC es físicamente seguro.				
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Autoconocimiento	Conciencia Emocional	10-Puede definir fácilmente sus emociones.				
			11- Se preocupa por los sentimientos que puede experimentar.				
		Alexitimia	12- Se le dificulta expresar sus sentimientos.				
	Gestión de las emociones	Equilibrio Emocional	13- Consigue paz mental en el ambiente que lo rodea.				
			14-Se desconcentra fácilmente en su trabajo.				
		Ansiedad	15- Ha tenido episodios de ansiedad derivada del trabajo.				
	Relaciones interpersonales	Empatía	16- Es una persona que se conecta fácilmente con los demás.				
			17-Tus compañeros acuden a ti cuando necesitan un consejo.				
Autocontrol		18- Es una persona que conserva la calma en situaciones difíciles.					
Firma del experto			Fecha __/__/__				

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**CUESTIONARIO SOBRE ENGAGEMENT LABORAL E INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PERSONAL  
DEL AREA DE PRODUCTO DE DESTINOS MUNDIALES SAC, MIRAFLORES, 2020**

**INTRODUCCIÓN:**

Estimado(a) colaborador, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca del engagement laboral y la inteligencia emocional.

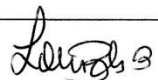
**A. INDICACIONES:**

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad.
- Lea determinadamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X".

El significado de cada número es: 1=nunca 2=casi nunca 3=a veces 4=casi siempre 5=siempre

<b>VARIABLE ENGAGEMENT LABORAL</b>						
<b>DIMENSIONES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Motivación	1. Considera que los incentivos económicos se aplican como método de motivación laboral.					
	2. El personal tiene autonomía para tomar decisiones.					
	3. Su jefe se comunica de manera eficaz.					
Desempeño	4. Tiene todas las herramientas para realizar su trabajo cómodamente.					
	5. Su líder le inspira para realizar su tarea eficazmente.					
	6. Las capacitaciones son acorde a las necesidades.					
Clima Laboral	7. Se incentiva el trabajo en equipo.					
	8. Cuando se desarrolla un trabajo en equipo, cumple eficazmente con las tareas asignadas.					
	9. Destinos Mundiales SAC es físicamente seguro.					
<b>VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>						
Autoconocimiento	10. Puede definir fácilmente sus emociones.					
	11. Se preocupa por los sentimientos que puede experimentar.					
	12. Se le dificulta expresar sus sentimientos.					
Gestión de las Emociones	13. Consigue paz mental en el ambiente que lo rodea.					
	14. Se desconcentra fácilmente en su trabajo.					
	15. Ha tenido episodios de ansiedad derivada del trabajo.					
Relaciones Interpersonales	16. Es una persona que se conecta fácilmente con los demás.					
	17. Tus compañeros acuden a ti cuando necesitan un consejo.					
	18. Es una persona que conserva la calma en situaciones difíciles.					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Engagement laboral e inteligencia emocional del personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020							
Apellidos y nombres del Investigador: Cuadrado Torre Yesika Karín							
Apellidos y nombres del experto: Becerra Delgado Lourdes del Pilar							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ENGAGEMENT LABORAL	Motivación	Incentivo Económico	1-Considera que los incentivos económicos se aplican como método de motivación laboral.	Ordinal (Likert)  1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	✓		
		Empowerment	2- El personal tiene autonomía para tomar decisiones.		✓		
		Comunicación Asertiva	3- Su jefe se comunica de manera eficaz.		✓		
	Desempeño	Satisfacción Laboral	4- Tiene todas las herramientas para realizar su trabajo cómodamente.		✓		
		Liderazgo	5- Su líder le inspira para realizar su tarea eficazmente.		✓		
		Capacitación	6- Las capacitaciones son acorde a las necesidades.		✓		
	Clima	Trabajo en Equipo	7- Se incentiva el trabajo en equipo. 8- Cuando se desarrolla un trabajo en equipo, cumple eficazmente con las tareas asignadas.		✓		
		Infraestructura Laboral	9-Destinos Mundiales SAC es físicamente seguro.		✓		
	INTELIGENCIA EMOCIONAL	Autoconocimiento	Conciencia Emocional		10-Puede definir fácilmente sus emociones. 11- Se preocupa por los sentimientos que puede experimentar.	✓	
Alexitimia			12- Se le dificulta expresar sus sentimientos.	✓			
Gestión de las emociones		Equilibrio Emocional	13- Consigue paz mental en el ambiente que lo rodea. 14-Se desconcentra fácilmente en su trabajo.	✓			
		Ansiedad	15- Ha tenido episodios de ansiedad derivada del trabajo.	✓			
Relaciones interpersonales		Empatía	16- Es una persona que se conecta fácilmente con los demás. 17-Tus compañeros acuden a ti cuando necesitan un consejo.	✓			
		Autocontrol	18- Es una persona que conserva la calma en situaciones difíciles.	✓			
Firma del experto							
		Fecha 17/12/2020					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.


## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Engagement laboral e inteligencia emocional del personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020							
Apellidos y nombres del Investigador: Cuadrado Torre Yesika Karin							
Apellidos y nombres del experto: Jaime Orlando ACEVEDO PAREDES							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ENGAGEMENT LABORAL	Motivación	Incentivo Económico	1-Considera que los incentivos económicos se aplican como método de motivación laboral.	Ordinal (Likert)  1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5= Siempre	✓		
		Empowerment	2- El personal tiene autonomía para tomar decisiones.		✓		
		Comunicación Aserativa	3- Su jefe se comunica de manera eficaz.		✓		
	Desempeño	Satisfacción Laboral	4- Tiene todas las herramientas para realizar su trabajo cómodamente.		✓		
		Liderazgo	5- Su líder le inspira para realizar su tarea eficazmente.		✓		
		Capacitación	6- Las capacitaciones son acorde a las necesidades.		✓		
	Clima	Trabajo en Equipo	7- Se incentiva el trabajo en equipo. 8- Cuando se desarrolla un trabajo en equipo, cumple eficazmente con las tareas asignadas.		✓		
		Infraestructura Laboral	9-Destinos Mundiales SAC es físicamente seguro.		✓		
			10-Puede definir fácilmente sus emociones.		✓		
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Autoconocimiento	Conciencia Emocional	11- Se preocupa por los sentimientos que puede experimentar.	✓			
		Alexitimia	12- Se le dificulta expresar sus sentimientos.	✓			
	Gestión de las emociones	Equilibrio Emocional	13- Consigue paz mental en el ambiente que lo rodea. 14- Se desconcentra fácilmente en su trabajo.	✓			
		Ansiedad	15- Ha tenido episodios de ansiedad derivada del trabajo.	✓			
	Relaciones interpersonales	Empatía	16- Es una persona que se conecta fácilmente con los demás. 17-Tus compañeros acuden a ti cuando necesitan un consejo.	✓			
		Autocontrol	18- Es una persona que conserva la calma en situaciones difíciles.	✓			
	Firma del experto			Fecha 18/10/2021			

Nota: Las DIMENSIONES se ordenan, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Engagement laboral e inteligencia emocional del personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC, Miraflores, 2020							
Apellidos y nombres del Investigador: Cuadrado Torre Yesika Karín							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Edelwis S. Nuñez Tq. azona</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
ENGAGEMENT LABORAL	Motivación	Incentivo Económico	1- Considera que los incentivos económicos se aplican como método de motivación laboral.	Ordinal (Likert) 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Empowerment	2- El personal tiene autonomía para tomar decisiones.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación Asertiva	3- Su jefe se comunica de manera eficaz.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Desempeño	Satisfacción Laboral	4- Tiene todas las herramientas para realizar su trabajo cómodamente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Liderazgo	5- Su líder le inspira para realizar su tarea eficazmente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Capacitación	6- Las capacitaciones son acorde a las necesidades.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Clima	Trabajo en Equipo	7- Se incentiva el trabajo en equipo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			8- Cuando se desarrolla un trabajo en equipo, cumple eficazmente con las tareas asignadas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Infraestructura Laboral	9- Destinos Mundiales SAC es físicamente seguro.		<input checked="" type="checkbox"/>		
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Autoconocimiento	Conciencia Emocional	10- Puede definir fácilmente sus emociones.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Alexitimia	11- Se preocupa por los sentimientos que puede experimentar.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Gestión de las emociones		12- Se le dificulta expresar sus sentimientos.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Equilibrio Emocional	13- Consigue paz mental en el ambiente que lo rodea.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Ansiedad	14- Se desconcentra fácilmente en su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Relaciones Interpersonales		15- Ha tenido episodios de ansiedad derivada del trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Empatía	16- Es una persona que se conecta fácilmente con los demás.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			17- Tus compañeros acuden a ti cuando necesitan un consejo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Autocontrol	18- Es una persona que conserva la calma en situaciones difíciles.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Firma del experto 			Fecha <i>19/10/2020</i>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.