



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (MBA)**

**Inteligencia Emocional en el Desarrollo del Engagement de los  
Trabajadores de una Empresa de Transportes del Distrito de  
Carabaylo, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Obregon Saavedra, Joseph Antonio (ORCID: 0000-0002-7434-3570)

**ASESOR:**

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID: 0000-0003-1241-2785)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias funcionales

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A Mónica, mi esposa y compañera vida, quien siempre encuentra la manera de sacar lo mejor de mí y me ayuda a ser cada día mejor.

### **Agradecimiento**

A mi amiga Zhara Abraham, sin cuyo apoyo no hubiera sido posible esta investigación.

A mi familia, siempre a mi lado para alentarme y motivarme.

A la empresa San Felipe Express, que me recibió con mucha gentileza.

A todas aquellas personas quienes, de una forma u otra, aportaron con la realización de este trabajo.

## Índice de contenidos

<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población y muestra.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN .....	37
VI. CONCLUSIONES .....	43
VII. RECOMENDACIONES .....	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS .....	50
MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	50
MATRIZ OPERACIONAL .....	52
INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	54
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	56
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS – WLEIS.....	57
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS – UWES.....	63
AUTORIZACIÓN DE EMPRESA SAN FELIPE EXPRESS S.A.....	69
ANEXOS FOTOGRÁFICOS.....	70

## Índice de tablas

Tabla 1	Tabla de frecuencia de Inteligencia Emocional y dimensiones. ....	19
Tabla 2	Tabla de frecuencia del Engagement y sus dimensiones.....	20
Tabla 3	Tabla cruzada Inteligencia Emocional * Engagement .....	21
Tabla 4	Tabla cruzada Percepción Intrapersonal * Engagement .....	22
Tabla 5	Tabla cruzada Percepción Interpersonal * Engagement .....	23
Tabla 6	Tabla cruzada Asimilación Emocional * Engagement .....	24
Tabla 7	Tabla cruzada Regulación Emocional *Engagement .....	25
Tabla 8	Prueba de normalidad .....	26
Tabla 9	Prueba de hipótesis general: Inteligencia Emocional y Engagement .....	27
Tabla 10	V de Cramer Inteligencia Emocional y Engagement .....	28
Tabla 11	Prueba de hipótesis específica 1: P. Intrapersonal y Engagement .....	29
Tabla 12	V de Cramer Percepción Intrapersonal y Engagement .....	30
Tabla 13	Prueba de hipótesis específica 2: P. Interpersonal y Engagement .....	31
Tabla 14	V de Cramer Percepción Interpersonal y Engagement .....	32
Tabla 15	Prueba de hipótesis específica 3: Asimilación Em. y Engagement .....	33
Tabla 16	V de Cramer Asimilación Emocional y Engagement .....	34
Tabla 17	Prueba de hipótesis específica 4: Regulación Em. y Engagement .....	35
Tabla 18	V de Cramer de Regulación Emocional y Engagement.....	36

## Resumen

La forma en que las empresas se relacionan con sus trabajadores ha ido evolucionando durante muchos años y, en la actualidad, las organizaciones han comprendido que la salud psicológica de los trabajadores es importante para mantener una elevada productividad. Este estudio analizó la influencia de la inteligencia emocional en el desarrollo del engagement de un grupo de 50 trabajadores, entre choferes y cobradores, de una empresa de transporte de Carabaylo, Lima. Se trató de un estudio explicativo, de corte transversal en el que se utilizaron la Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law (WLEIS) y la Escala Utrech de Engagement en el Trabajo (UWES-9). Los resultados mostraron una influencia positiva y significativa de la Inteligencia Emocional en el desarrollo del Engagement de los trabajadores, con un  $p$ valor = ,000 < 0,1 y V de Cramer de ,908. En relación a las dimensiones de la inteligencia emocional, se comprobó que existe relación positiva y fuerte de las dimensiones Percepción Intrapersonal Regulación Emocional y Asimilación Emocional, mientras que la dimensión Percepción Interpersonal mostró una relación moderada. Se concluye que la inteligencia emocional y sus cuatro dimensiones influyen en el desarrollo del engagement de la población estudiada.

Palabras clave: Inteligencia emocional, Engagement, WLEIS, UWES-9

## **Abstract**

The way in which companies relate to their workers has evolved over many years and today, organizations have understood that the psychological health of workers is important to maintain high productivity. This study analyzed the influence of emotional intelligence on the development of engagement of a group of 50 workers, between drivers and collectors, of a transportation company in Carabayllo, Lima. It was an explanatory, cross-sectional study that used the Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS) and the Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9). The results showed a positive and significant influence of Emotional Intelligence in the development of workers' Engagement, with a p-value = .000 <0.1 and Cramer's V of .908. In relation to the dimensions of emotional intelligence, it was found that there is a positive and strong relationship between the Intrapersonal Perception, Emotional Regulation and Emotional Assimilation dimensions, while the Interpersonal Perception dimension showed a moderate relationship. It is concluded that emotional intelligence and its four dimensions influence the development of engagement in the population studied.

Keywords: Emotional intelligence, Engagement, WLEIS, UWES-9

## I. INTRODUCCIÓN

La manera en que las organizaciones perciben a sus trabajadores ha ido evolucionando durante muchos años y actualmente, en la era de información en la que nos encontramos, hemos dejado de concebir a los trabajadores como recursos de producción a concebirlos como socios estratégicos en las organizaciones, preocupándonos por su desarrollo personal y humano, pues de ello depende también su capacidad de crear riqueza para una organización (Armijos et al., 2019).

Para poder obtener resultados competitivos, las organizaciones no solo deben preocuparse por cuidar su capital humano en el sentido restringido a lo profesional, sino que también deben interesarse en la salud psicológica de sus trabajadores. Bustamante et al. (2019), consideran el rendimiento de los trabajadores puede verse afectado por diversas afecciones mentales y, por tanto, la empresa podría ver reducida su productividad. Cuidar el bienestar psicológico de los trabajadores generará beneficios a la organización, es por ello es importante reconocer que en este nuevo contexto, las empresas necesitan no solo empleados competentes, sino también motivados y psicológicamente sanos (Salanova, 2009; Aquino et al., 2020).

Sin embargo, a finales del 2019 la aparición el SARS-COV-2 trajo consigo un gran impacto en la población mundial, que tuvo que adoptar medidas de confinamiento social que tuvieron un impacto en su salud mental. Una muestra de ello son los datos mencionados por Lozano-Vargas (2020), en los que se menciona que esta pandemia ocasionó un daño psicológico entre moderado y grave que llegó a afectar a la población de China en un 53.8%.

Otra muestra del impacto de la cuarentena en la población es mencionada por Ponce de Leon y Carrara (2021), quienes confirman el impacto psicológico negativo que produjo en la población general, quienes experimentaron estrés postraumático, enojo, frustración, temor, entre otras emociones. Es aquí donde la Inteligencia Emocional resulta importante para ayudarnos a reconocer y manejar adecuadamente nuestras emociones, y de ese modo proteger también nuestra salud mental.

Para que un trabajador pueda superar estas situaciones negativas y el impacto en su vida laboral sea menor, deberá contar con las condiciones

psicológicas de una persona sana. Estas condiciones fueron identificadas por Luthans y Youssef (2004) citados en Carrasco et al. (2010), y son: la autoeficacia, la esperanza, el optimismo realista y la resiliencia. A estas cuatro características de un de empleado psicológicamente saludable, Salanova (2009) le agrega una quinta: Engagement.

Schaufeli et al. (2002) definen el Engagement como un estado psicológico positivo y de satisfacción hacia la labor que el trabajador realiza. Dicho estado está conformado por tres componentes, que son el vigor, la dedicación y la absorción o concentración. Para Salanova (2009), una organización saludable debe lograr que sus empleados se sientan con vitalidad y cargados de energía (engaged). Este esfuerzo traerá será positivo para la empresa, pues los empleados en ese estado se sienten a sí mismos capaces de afrontar las nuevas demandas y exigencias que aparecen en el trabajo, y logran desarrollar una conexión afectiva y enérgica con sus empleos. Otros investigadores coinciden con lo expuesto por Salanova (2009), pues consideran que el engagement beneficia tanto a las empresas como a sus trabajadores, permitiendo que exista mayor productividad, menor nivel de rotación, entre otras consecuencias positivas (Aktar y Pangil, 2017; Barik y Kochar, 2017).

Sobre el engagement, es importante mencionar que, en el Perú, se ha ido desarrollando un interés por investigar que tan importante es y como impacta en las organizaciones locales. Leo-Muñoz (2016) realizó una investigación que buscaba determinar si la Inteligencia emocional de un grupo de trabajadores tenía relación con su Engagement hacia el trabajo. Por su parte, Franco y Galvez (2020) hacen lo propio con un grupo de docentes peruanos. Esto resulta importante, pues demuestra un interés en la salud psicológica de los trabajadores como un elemento clave para que las organizaciones peruanas puedan desarrollar un nivel de competitividad acorde a las exigencias de la globalización.

Finalmente, al igual que muchas otras empresas locales, San Felipe Express se vio afectada durante el año 2020 por las restricciones colocadas por el gobierno peruano con la intención de frenar la pandemia. Más aún, tratándose de una empresa de transporte público, el impacto económico afectó también a sus colaboradores.

Este contexto lleva a preguntarnos si la inteligencia emocional de los trabajadores de San Felipe Express pudo haber influido en su nivel de engagement hacia su puesto de trabajo.

Con todo lo expuesto previamente, la presente investigación se plantea el siguiente problema:

¿En qué medida la Inteligencia Emocional influye en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de la empresa San Felipe Express?

Así mismo, los problemas de investigación específicos son:

¿En qué medida la Percepción Intrapersonal influye en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de la empresa San Felipe Express?

¿En qué medida la Percepción Interpersonal influye en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de la empresa San Felipe Express?

¿En qué medida la Asimilación Emocional influye en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de la empresa San Felipe Express?

¿En qué medida la Regulación Emocional influye en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de la empresa San Felipe Express?

La justificación teórica de esta investigación es el aportar conocimiento sobre el impacto de las dimensiones propuestas por Salovey Mayer (1990) en su modelo de Inteligencia Emocional en el desarrollo del Engagement de un grupo de trabajadores de transporte público.

La justificación metodológica de la investigación es que se pretende introducir un análisis multivariado al problema planteado, donde no solo se compararán una variable con otra, sino que se buscará analizar cuál de las dimensiones de la variable I.E. tiene mayor impacto en el Engagement de los trabajadores evaluados.

La justificación práctica de la investigación se sustenta en que los resultados de la medición tanto de Inteligencia Emocional como Engagement servirá para que los directivos de San Felipe Express puedan conocer el estado psicológico actual de sus trabajadores y, en base a ello, puedan implementar planes de mejora.

Como hipótesis general se considera: La Inteligencia Emocional influye significativamente en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de la empresa San Felipe Express.

Como hipótesis específicas, consideramos: La Percepción Intrapersonal influye significativamente en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de la empresa San Felipe Express.

La Percepción Interpersonal influye significativamente en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de la empresa San Felipe Express.

La Asimilación Emocional influye significativamente en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de la empresa San Felipe Express.

La Regulación Emocional influye significativamente en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de la empresa San Felipe Express.

El objetivo general de la investigación es: Determinar en qué medida la Inteligencia Emocional influye en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de la empresa San Felipe Express.

Los objetivos específicos son: Determinar en qué medida la Percepción Intrapersonal influye en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de la empresa San Felipe Express.

Determinar en qué medida la Percepción Interpersonal influye en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de la empresa San Felipe Express.

Determinar en qué medida la Asimilación Emocional influye en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de la empresa San Felipe Express.

Determinar en qué medida la Regulación Emocional influye en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de la empresa San Felipe Express.

## II. MARCO TEÓRICO

Leo (2016) investigó la relación que podría existir entre la inteligencia emocional grupal, el engagement grupal y la satisfacción laboral en un grupo de trabajadores de una fábrica de velas y otra de acero. El estudio fue correlacional, no experimental y de corte transeccional. La muestra estuvo conformada por 97 trabajadores y como instrumentos se emplearon la Work Group Emotional Intelligence Scale, la escala de Engagement Grupal y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12. Los resultados mostraron que el 28% del engagement grupal se sustenta en las dimensiones de inteligencia emocional, que son el conocimiento de emociones propias ( $\beta=0.25$ ;  $p= 0.019$ ) y el manejo de emociones de otros ( $\beta=0.49$ ;  $p= 0.000$ ). Los investigadores concluyen que los trabajadores que regulan sus emociones y las de sus pares, y que logran reconocer donde se originan, muestran una salud emocional positiva y se relacionan satisfactoriamente con su trabajo.

Zambrana (2017) investigó la relación entre inteligencia emocional como predictor del engagement y del bienestar psicológico de profesionales cuidadores de adultos mayores. La investigación desarrollada fue descriptiva correlacional, de diseño no experimental y de corte transeccional. Su trabajo se desarrolló en una muestra de 78 cuidadores de adultos mayores, quienes respondieron la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo, la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff, la Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law y la Goldberg's 50 Bipolar Adjectives. Los resultados mostraron que la I.E. está correlacionada de manera significativa y positivamente con el nivel de engagement, según coeficiente de Pearson = 0.49, y con el bienestar psicológico (Pearson = 0,67).

Por su parte, Arias-Chávez et al. (2020) investigaron la relación entre la variable I.E. y la variable Engagement en una muestra de estudiantes universitarios. La investigación siguió un modelo no experimental de corte transeccional. Se trabajó con una muestra de 246 alumnos de primer ciclo, y se empleó el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On y la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo. Los resultados mostraron una relación positiva entre la variable I.E. y el nivel de engagement de los estudiantes, obteniéndose los valores de rho de Spearman de 0.444 en el caso de las mujeres, y 0.270 en el caso de los varones.

Finalmente, Franco y Galvez (2020) también estudiaron la relación entre inteligencia emocional y engagement en una muestra de profesores de instituciones públicas. Se trató de una investigación correlacional transeccional no experimental. La muestra fue conformada por 210 docentes y como instrumentos se utilizaron la Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law y la Escala Utrecht de Engament en el trabajo. Los resultados mostraron correlación significativa entre los niveles de Inteligencia Emocional y los niveles de Engagement de los evaluados, ya que todos los valores de rho de Spencer fueron mayores a 0.001. Las autoras concluyen que, cuando existen niveles elevados de I.E, se manifiestan niveles más altos de engagement en los docentes.

Castro y Vieira (2016) quisieron descubrir la relación entre Inteligencia Emocional y Engagement en el contexto laboral. Se trató de una investigación descriptiva correlacional de alcance transeccional. Trabajaron con una muestra total de 161 trabajadores de 3 empresas, utilizando como instrumentos la Escala de Inteligencia Emocional de Schutter y la Escala Utrecht de Engament en el trabajo. La investigación confirmó la correlación significativa entre las variables Inteligencia Emocional y Engagement con un índice de correlación de 0.49. Este resultado confirmó la hipótesis planteada por las investigadoras de la existencia de una correlación positiva y significativa entre inteligencia emocional y engagement.

Por su parte, Mérida-López et al. (2017) estudiaron como el estrés producido por la ambigüedad de roles y conflictos en el trabajo, así como la inteligencia emocional, podían ser predictores de engagement laboral. Este fue un estudio correlacional no experimental. Para ello trabajaron con 288 docentes de colegios públicos de Málaga, a quienes se les aplicó la Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law, la Escala de Estrés de Roles y la Escala Utrecht de Engament en el trabajo. Los resultados confirmaron la relación significativa entre la inteligencia emocional y el engagement (Pearson = 0.401).

Urquijo y Extremera (2017) investigaron la relación del engagement académico con la inteligencia emocional y la satisfacción académica. Este fue un estudio descriptivo correlacional de corte transeccional. La muestra se compuso por 203 estudiantes de una universidad de España. Los instrumentos empleados fueron la Escala Utrecht de Engament Académico, la Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law y la Escala de Satisfacción Académica Mayor. La

investigación determinó que existe correlación significativa y positiva entre la inteligencia emocional y las tres dimensiones de engagement (0.376 con el vigor, 0.363 con la dedicación y 0.407 con la absorción, según coeficiente Pearson).

Pérez-Fuentes et al. (2018) desarrollaron un estudio con el objetivo de establecer el vínculo entre inteligencia emocional y engagement de un grupo de enfermeras. Esta fue una investigación correlacional, con diseño no experimental y corte transeccional. Se trabajó con un total de 2126 enfermeras profesionales, quienes completaron la Escala Utrecht de Engament en el trabajo y la Inventario Reducido de Inteligencia Emocional para Adultos. Los resultados mostraron que las enfermeras que obtuvieron niveles más altos de inteligencia emocional también obtuvieron un nivel de engagement más elevado. A nivel de dimensiones, todas mostraron correlación positiva con las dimensiones de engagement, obteniendo índices de correlación desde 0,15 hasta 0,40.

Otra investigación fue realizada por Extremera et al. (2019) en la que buscaron examinar la relación existente entre inteligencia emocional, apoyo social organizacional y engagement laboral. Este estudio fue correlacional y transeccional. La muestra fue de 110 docentes españoles, tanto de primaria como secundaria. Se emplearon la Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law, el Cuestionario Psicosocial de Copenhagen II y la Escala Utrecht de Engament en el trabajo. Los resultados obtenidos muestran correlación (significativa y positiva) entre las variables I.E. y Engagement (Pearson = 0,44). Por otro lado, no hallaron relaciones significativas entre la variable I.E. y la variable apoyo social organizacional.

Finalmente, D'Amico et al. (2020) investigaron la vinculación entre la inteligencia emocional percibida, el engagement en el trabajo, la satisfacción laboral y el síndrome de burnout. Los participantes en la investigación fueron 238 docentes italianos, a quienes respondieron la Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law, la Escala Utrecht de Engament en el trabajo, la Escala de Satisfacción Organizacional y el Inventario de Burnout de Copenhagen. Los resultados determinaron que no existía correlación significativa entre edad, años de experiencia laboral y variables de estudio. Por otra parte, si se pudo comprobar que la inteligencia emocional percibida estaba significativamente correlacionada con el engagement ( $r = .42, p < .01$ ) y con la satisfacción laboral ( $r = .38, p < .01$ ), mientras

que con el síndrome de burnout presentaba una correlación negativa ( $r = -.31$ ,  $p < .01$ ).

La inteligencia emocional es la capacidad de percibir, diferenciar, valorar, regular y emplear nuestras emociones y las emociones de otros para tomar decisiones y resolver satisfactoriamente los diversos acontecimientos que se presentan en nuestra vida (Mayer y Salovey, 1997; Merino et al., 2016; Salovey y Mayer, 1990; Wong y Law, 2017). Esta capacidad implica desarrollar algunas habilidades intra e interpersonales, como el autocontrol, la empatía, la automotivación y la expresión de emociones (Bar-On, 1997; Goleman, 2018; Salovey y Mayer, 1990).

El modelo desarrollado por Salovey y Mayer plantea que la inteligencia emocional es un constructo conformado por cuatro dimensiones: la forma en que evaluamos y expresamos nuestras emociones, la forma en que evaluamos y distinguimos las emociones en los demás, la capacidad para regular nuestras emociones y poder emplearlas de manera adaptativa (Castro y Vieira, 2016; Salovey y Mayer, 1990; Wong y Law, 2017).

Evaluación y expresión de emociones de uno mismo (Percepción intrapersonal): Esta dimensión está vinculada con la capacidad de las personas para identificar y comprender sus emociones, así como expresarlas con naturalidad. Las personas que tienen un buen desarrollo de este aspecto reconocerán sus propias emociones con mucha mayor rapidez que el resto (Castro y Vieira, 2016; Salovey y Mayer, 1990; Wong y Law, 2017).

Evaluación y reconocimiento de las emociones en los demás (Percepción interpersonal): Esta dimensión se relaciona con la capacidad que permite a una persona percibir y comprender las emociones de aquellos que la rodean. Quienes tienen un nivel elevado de esta capacidad suelen ser mucho más sensibles ante las emociones que experimentan los demás (Castro y Vieira, 2016; Salovey y Mayer, 1990; Wong y Law, 2017).

Regulación de las emociones de uno mismo (Regulación emocional): Hace referencia a la capacidad de auto regulación que tienen las personas hacia sus emociones, permitiéndoles obtener una recuperación más rápida ante una posible angustia psicológica (Castro y Vieira, 2016; Salovey y Mayer, 1990; Wong y Law, 2017).

Uso de las emociones de forma adaptativa (Asimilación emocional): Dimensión relacionada con la habilidad que tienen para usar y orientar sus emociones hacia actividades constructivas, que le permitan crecer y desarrollarse a nivel personal (Castro y Vieira, 2016; Salovey y Mayer, 1990; Wong y Law, 2017).

Al hablar de inteligencia emocional podemos reconocer que existen dos perspectivas de análisis distintas. Por un lado, tenemos a los modelos teóricos de habilidad, que están enfocados en las habilidades mentales de las personas para utilizar las emociones en favor del proceso cognitivo; y por otro tenemos los modelos mixtos, que explican la inteligencia emocional como una mezcla que involucra las habilidades mentales con los rasgos de personalidad de cada persona (Estrada et al., 2019).

El modelo de habilidades propuesto por Salovey y Mayer fue no solo fue uno de los primeros en relación a la Inteligencia Emocional, sino que es considerado fundamental e influyente para el desarrollo de posteriores teorías (O'Connor et al., 2019). Algunos autores incluso consideran que este modelo es “el modelo más influyente, ya que utiliza puramente la capacidad cognitiva para procesar emociones y está científicamente probado” (Kanesan y Fauzan, 2019, p. 4)

Salovey y Mayer (1990) definen inteligencia emocional como un elemento de la inteligencia social propuesta previamente por Howard Gardner, que involucra la habilidad para identificar nuestras emociones y las emociones de otros, poder comprender y diferenciarlas, así como emplear esta información para guiar nuestras acciones y pensamientos.

Años más tarde, Mayer y Salovey (1997) ampliarían su concepción de la inteligencia emocional y la definirían en base a cuatro habilidades que son: la capacidad para captar, valorar y expresar con precisión nuestras emociones; la capacidades para emplear nuestros sentimientos como facilitadores de los procesos cognitivos, la capacidad de comprender emociones y diferenciar emociones, y la capacidad de regular nuestras emociones y utilizarlas de manera positiva.

La percepción hacer referencia a la habilidad de reconocer con precisión las emociones en nosotros mismos y en los demás, así como ante objetos y otros elementos o estímulos. La facilitación emocional del pensamiento hace referencia a la manera en que las emociones pueden influenciar en nuestros procesos

cognitivos, así como la capacidad de tomar en cuenta nuestros sentimientos cuando buscamos resolver problemas. La comprensión emocional es entendida como capacidad para entender y descifrar el amplio repertorio de emociones y sus categorías, comprendiendo como se combinan y avanzan, así como valorar sus significados emocionales. Por último, la regulación emocional está relacionada con la capacidad de “estar abierto” a experimentar las emociones que puedan manifestarse, sean positivas o negativas y, a partir de una reflexión y moderación, emplearlas para nuestro propio crecimiento personal (Mayer y Salovey, 1997; Fernández y Extremera, 2005).

Los modelos mixtos que explican la inteligencia emocional lo hacen incluyendo tanto la teoría de las habilidades como los rasgos personales. Los dos modelos mixtos más representativos son los modelos de Goleman y de Bar-On (Kanesan y Fauzan, 2019).

Daniel Goleman es, sin lugar a duda, el autor que “popularizó” el término de inteligencia emocional (Ibarra, 2019). Goleman (2018) considera que la inteligencia emocional hace referencia a la capacidad que tenemos para automotivarnos, de persistir en algo a pesar de las dificultades, de poder conducir nuestros impulsos y manejar nuestros estados de ánimo, de impedir que emociones negativas afecten nuestras capacidades racionales y la capacidad de mostrar empatía y lograr confiar en los demás.

De acuerdo a su modelo, existen cinco componentes de la inteligencia emocional: El reconocimiento de nuestras emociones, que hace referencia a la capacidad de conocerse y de identificar una emoción o sentimiento en cuanto aparece; el manejo de nuestras emociones, que es la capacidad para controlar la forma en que se manifiestan nuestros sentimientos, cuidando el contexto y momento; la automotivación, que es la capacidad de motivarse y lograr ser más eficaces y productivos con los retos que se asumen; la empatía, que es la capacidad para entrar en sintonía con otras personas, logrando identificar y comprender sus emociones; y finalmente la capacidad de establecer relaciones, que está relacionada con el éxito que se obtiene cuando se trata de establecer relaciones con otras personas (Goleman, 2018).

Bar-On (1997) considera que la inteligencia emocional es una combinación de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que impactan en la manera en que las personas pueden afrontar y resolver exitosamente las demandas y presiones del ambiente.

El modelo desarrollado por Bar-On (1997) contempla cinco dimensiones, que a su vez están conformadas por diversos elementos. La dimensión intrapersonal, conformada por la autoestima, la autoconciencia emocional, el asertividad, la autorrealización y la independencia; la dimensión interpersonal, de la que son parte la empatía, las relaciones interpersonales y la responsabilidad social; la dimensión de adaptabilidad, que hacer referencia a la capacidad para resolver problemas y la flexibilidad; la dimensión de manejo del estrés, relacionado con la tolerancia a situaciones estresantes y al manejo y control de nuestros impulsos; y finalmente, la dimensión de estado de ánimo general, donde se encuentran la felicidad y el optimismo.

Engagement hace referencia a la identificación, compromiso y satisfacción que las personas sienten hacia su trabajo. Se trata de un estado emocional positivo y duradero que le permite al trabajador disfrutar su labor y considerarla importante para si mismo. Por tanto, se encuentran predispuestos y se sienten capaces de esforzarse más por alcanzar sus objetivos, lo cual es favorable, tanto para el desarrollo del trabajador como para la empresa (Ahmed, 2019; Carrasco et al., 2010; Schaufeli, 2015; Schaufeli et al., 2002; Sun y Bunchapattanasakda, 2019; Satata, 2021)

Siguiendo la propuesta efectuada por Schaufeli et al. (2002), podemos reconocer que el engagement tiene tres componentes: vigor, dedicación y absorción (Carrasco et al., 2010; Schaufeli et al., 2002; Sun y Bunchapattanasakda, 2019)

El primer componente, vigor, está relacionado con la capacidad de experimentar niveles elevados de energía y resistencia al agotamiento físico y mental mientras se ejecuta el trabajo, a tener voluntad para esforzarse en la ejecución de sus tareas e incluso ser perseverante cuando se presentan dificultades.

El segundo componente, dedicación, hace referencia a estar muy involucrado con la labor que se realiza y encontrarle un significado relevante por si

mismo, además de experimentar emociones como entusiasmo, orgullo e inspiración hacia el trabajo.

Por su parte, absorción, está relacionado con un estado de concentración plena hacia el trabajo, lo que lleva a estar tan absorto que se deje llevar por el trabajo y no note el paso del tiempo.

La conceptualización del engagement puede darse siguiendo dos líneas que son distintas pero que a su vez están relacionadas (Gómez et al., 2019).

Maslach y Leiter (1997), proponen que el concepto de engagement es la cara opuesta del síndrome de burnout y que, por tanto, no pueden ser estudiados de forma independiente uno del otro. En ese sentido, consideraron que el engagement estaba compuesto por tres elementos: la participación o involucramiento, la energía y la eficacia. Para ellos, estos elementos están en oposición a las dimensiones del síndrome de burnout: cinismo, agotamiento y falta de eficacia.

Según esta concepción, si una persona era evaluada con el Inventario de Burnout de Maslach y obtenía un alto puntaje en eficacia a la vez que obtenía bajos puntajes en agotamiento y cinismo eran indicadores de que el trabajador evaluado poseía engagement (Schaufeli et al., 2002).

Por otro lado, está el modelo que considera al engagement y burnout son conceptos opuestos uno del otro y, por tanto, deben medirse de manera independiente. Este modelo conceptualiza el engagement como un estado mental positivo. Además, añade que una persona que no sufre de burnout no necesariamente significa que presente engagement hacia su trabajo. Del mismo modo, un trabajador que muestre un bajo nivel de engagement hacia el trabajo no significa que sufra de burnout. (Schaufeli et al., 2002)

Zeng y Han, citados en Sun y Bunchapattanasakda (2019) hacen referencia al engagement como un estado de conciencia positivo y duradero hacia el trabajo, que va acompañado de experiencias agradables, alentadoras y que generan orgullo.

Bajo este modelo, el engagement es definido como: Un estado psicológico positivo y de satisfacción hacia la labor que el trabajador realiza. Dicho estado está conformado por tres componentes, que son el vigor, la dedicación y la absorción. El engagement no se trata de un estado pasajero o momentáneo, sino que es un

estado persistente, relacionado a la parte afectiva y cognitiva, y por tanto más influyente, pues no está centrado en un comportamiento o evento en particular.

La presente investigación se realiza en base a un enfoque Empirista Inductivo, conocido también como Positivista. Este enfoque considera que todo conocimiento es adquirido del mundo real a través de la experiencia y los sentidos, y que este debe ser comprobable objetivamente. Este enfoque rechaza cualquier explicación metafísica o teológica, y solo considera real el conocimiento que se comprueba a través del método científico (Guamán et al., 2020; Pérez, 2015; Yáñez Moretta, 2018)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### **Enfoque cuantitativo**

La presente investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo, en primer lugar, porque se trata de un estudio objetivo, cuyo procedimiento es estandarizado y aceptado por la comunidad científica, pues tiene rigor científico; y cuyas conclusiones se obtendrán a través del análisis estadístico de los resultados. Además, se han investigado bases teóricas y estudios previos para formular las hipótesis que se aceptarán o rechazarán según los resultados que se obtengan a través de la recolección de datos (Hernández y Mendoza, 2018).

##### **Tipo aplicada**

El tipo de investigación utilizado es aplicada, ya que se busca dar respuesta y resolver las hipótesis planteadas sobre como el contexto social pudo o no haber afectado las condiciones de trabajo de la empresa donde se realiza la investigación. A partir de ello, se podrán tomar decisiones para mejorar la productividad de los trabajadores (Esteban, 2018).

##### **Diseño no experimental de corte transeccional**

La investigación siguió un diseño no experimental, pues los fenómenos son observados en su contexto natural, sin manipular las variables para provocar determinadas respuestas ni generando escenarios artificiales. Por otro lado, es de corte transeccional, pues la colecta de datos se realizará en un único momento. Así mismo, la interpretación de resultados mostrará la situación de ese determinado contexto temporal (Hernández y Mendoza, 2018).

##### **Alcance explicativo**

El objetivo de la investigación fue conocer el nivel de influencia de la inteligencia emocional (variable independiente) y sus dimensiones en el desarrollo del engagement (variable dependiente) de la población de estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

##### **Método hipotético deductivo**

La investigación siguió el método deductivo, pues se ha realizado una investigación previa de las teorías que sostienen las variables de estudio y se ha delimitado el estudio, partiendo de lo general a lo particular. Así, las hipótesis

planteadas serán analizadas para ser aceptadas o rechazadas (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable Independiente Cualitativa: Inteligencia Emocional**

##### **Dimensiones e indicadores**

Percepción intrapersonal: Referida a la capacidad para distinguir la causa de las emociones y sentimientos personales, reconocerlos, comprenderlos y diferenciarlos.

Percepción interpersonal: Referida a la habilidad que permite identificar emociones y sentimientos en otras personas, así como reconocerlos, comprenderlos y mostrar sensibilidad hacia sus emociones.

Asimilación emocional: Referida a la capacidad para automotivarse, regular su autoestima y emplear sus emociones favorablemente.

Regulación emocional: Referida a la capacidad para responder con racionalidad ante una situación difícil, ser capaz de controlar sus emociones y sentimientos, así como la capacidad de recuperarse a las emociones negativas.

#### **Variable Dependiente Cualitativa: Engagement**

##### **Dimensiones e indicadores**

Vigor: Hace referencia a los niveles de energía elevados en el trabajo, la resistencia mental y la voluntad y persistencia para ejecutar las tareas.

Dedicación: Referido al entusiasmo sentido por el trabajo, la inspiración y significado que le encuentren a su trabajo y el orgullo que siente por la labor que realiza.

Absorción: Referido al nivel de inmersión y concentración que se puede tener hacia la labor que realiza, la pérdida de la noción del tiempo al trabajar y la dificultad para desprenderse del trabajo.

### **3.3. Población y muestra**

#### **Población**

La población de estudio comprendió a los choferes y cobradores de la empresa San Felipe Express, tomando en consideración que hayan trabajado de manera consecutiva en los últimos 6 meses, con un promedio mínimo de 20 salidas

por mes. No existe distinción de género, estado civil, edad ni ningún otro aspecto sociodemográfico.

La elección de ese criterio de inclusión tuvo como intención filtrar a aquellos trabajadores “casuales” que eventualmente se presentan a trabajar, pero no tienen continuidad para ser considerados “fijos”.

Luego de aplicar el criterio de inclusión, la población de estudio estuvo conformada por 30 choferes y 20 cobradores, varones y mujeres, cuyas edades oscilan entre los 25 y 58 años de edad.

### **Muestra**

La muestra fue censal, pues se incluyó a toda la población que cumplió con los criterios de inclusión (Hayes, 1999).

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

### **Técnica**

La técnica de recolección de datos fue la Encuesta, que se desarrolló con la aplicación de Cuestionarios por entrevista personal. Esta técnica consiste en recolectar datos a través de un conjunto de preguntas que se realizarán “cara a cara” y de forma individual con cada uno de los participantes (Hernández y Mendoza, 2018).

### **Instrumentos**

**Instrumento 1:** Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS), versión en español. Esta escala fue desarrollada por Wong y Law (2002) con el objetivo de medir la inteligencia emocional percibida. El instrumento mide las cuatro dimensiones de inteligencia emocional propuestas por Salovey y Mayer (1990), que son la evaluación y expresión de emociones de uno mismo, la evaluación y reconocimiento de las emociones en los demás, la regulación de las emociones de uno mismo y el uso de las emociones de forma adaptativa. El cuestionario consta de 16 ítems, empleando 4 ítems para medir cada dimensión en un formato de respuesta ordinal de tipo Likert, que va desde el puntaje 1 al 7 (completamente en desacuerdo hasta completamente de acuerdo) (Franco y Galvez, 2020).

Merino et al. (2016) analizaron la validez del instrumento en Perú, a través de un análisis factorial en el que se establecieron, a priori, “las características estructurales de las cargas factoriales de las cargas factoriales de los ítems en sus

supuestos constructos (cargas convergentes) y en sus constructos no correspondientes (cargas divergentes)” (p. 105-106). Los resultados de dicho análisis mostraron que la congruencia entre los factores, ítems solución total superaba el .85, y que incluso, en 10 ítems se encontró que la congruencia superaba el .90. Así mismo, se analizó la confiabilidad y se obtuvo un coeficiente alfa altamente satisfactorio en todas las dimensiones, en las que se obtuvieron magnitudes superiores a .85. Según los autores, “los intervalos de confianza al 95% para este parámetro en SEA (.812, .89), OEA (.799, .88), UEO (.839, .911) y ROE (.879, .933) también superaron casi completamente el valor .80, indicando que, poblacionalmente, este parámetro puede también ser aceptable” (p. 106).

**Instrumento 2:** Utrecht Work Engagement Scale, short versión (UWES-9), versión en español. Este instrumento fue desarrollado por Schaufeli et al. (2002) con una versión inicial de 24 ítems. Después de un análisis psicométrico del instrumento, se halló que 7 de esos ítems fueron inconsistentes y por tanto se eliminaron, quedando una versión de 17 ítems. En esta versión se encontraron otros dos ítems inconsistentes, por tanto, se redujo a una escala de 15 ítems, con valores psicométricos mejores que sus versiones antecesoras. Finalmente, Schaufeli et al. (2006) introdujeron una versión aún más corta del instrumento, cuyos resultados de validez y confiabilidad fueron tan positivos como la versión previa, mostrando así que la versión UWES-9 puede ser utilizada para medir el engagement.

El UWES-9 tiene un formato de respuesta ordinal de 6 puntos, que va desde 0 = nunca/pocas veces al año, hasta 6 = todos los días/siempre (Schaufeli y Bakker, 2004).

Flores et al. (2015) realizaron una validación de la UWES en sus versiones de 15 y 9 ítems, a partir de un análisis factorial confirmatorio, en una muestra conformada por docentes de Lima. Los resultados obtenidos mostraron “un ajuste inusualmente perfecto” (p. 200) en relación a los índices de RMSEA y CFI, cuyos valores fueron de .00 y 1.00, respectivamente. La correlación interfactorial obtenida fue de .68 ( $p < 0.01$ ), resultado bastante parecido al que obtuvo la UWES-15 (.67  $p < 0.01$ ). Sobre la confiabilidad, el estudio determinó un valor de alfa de cronbach de 0.77 para la dimensión Vigor, 0.74 para la dimensión Dedicación y 0.61 para la dimensión Absorción. Los investigadores concluyen indicando que la reducción

planteada por Schaufeli et al. (2006) pudo haber mejorado las propiedades psicométricas de la escala UWES.

### **3.5. Procedimientos**

Para la aplicación de la presente investigación se obtuvo la autorización de la empresa San Felipe Express. Así mismo, se contó con el apoyo de la asistente de gerencia, quien brindó apoyo operativo y fue el principal nexo entre el investigador y la empresa.

La aplicación de los instrumentos se realizó en 15 días hábiles, en la sede de la empresa y de manera individual o en parejas. El orden de aplicación se ajustó al horario semanal de cada trabajador y el tiempo empleado osciló entre los 10 y 15 minutos por aplicación.

Los participantes fueron informados que la participación en el estudio era anónima, y solo se considerarán datos demográficos como edad, sexo y tiempo de permanencia en la empresa. Además, se indicó que sus respuestas son confidenciales y no afectarán de ninguna manera su labor en la empresa.

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

Los datos recolectados fueron importados a un software especializado, donde se realizó el análisis estadístico requerido para alcanzar los objetivos del presente estudio.

Por lo propuesto en la investigación, se realizaron cálculos de estadística descriptiva (tablas de frecuencia con ítems, tablas de frecuencia con datos agrupados y tablas de contingencia); estadística inferencial (prueba de normalidad y prueba de hipótesis) y análisis multivariado.

### **3.7. Aspectos éticos**

La información obtenida fue de carácter confidencial y utilizó estrictamente para los fines de estudio descritos en el presente documento. Así mismo, los participantes fueron tratados con respeto, cordialidad e igualdad, sin ningún tipo de discriminación o sesgo por elementos de género, edad u otros.

Los datos manejados en el estudio fueron analizados tal cual fueron recibidos, sin adulterar ni modificar la información, ya sea de manera intencionada o inintencionada.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1

*Tabla de frecuencia con datos agrupados de la Inteligencia Emocional y sus dimensiones.*

	Baja		Media		Alta	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Inteligencia Emocional	0	0,0	16	32,0	34	68,0
Percepción Intrapersonal	0	0,0	17	34,0	33	66,0
Percepción Interpersonal	0	0,0	25	50,0	25	50,0
Asimilación Emocional	0	0,0	16	32,0	34	68,0
Regulación Emocional	4	8,0	16	32,0	34	68,0

La tabla 1 muestra que los participantes obtuvieron mayoritariamente una Inteligencia Emocional alta, y en menor medida una IE Media. Ninguno de los participantes obtuvo un nivel de IE Baja. Este patrón mayoritario de nivel alto se observó en tres dimensiones, a excepción de la dimensión percepción interpersonal, donde los resultados se distribuyeron de manera equitativa, con un 50% en nivel medio y el otro 50% restante en un nivel alto.

Tabla 2

*Tabla de frecuencia con datos agrupados del Engagement y sus dimensiones*

	Bajo		Medio		Alto	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Engagement	0	0,0	16	32,0	34	68,0
Vigor	0	0,0	10	20,0	40	80,0
Dedicación	0	0,0	13	26,0	37	74,0
Absorción	0	0,0	23	46,0	27	54,0

La tabla 2 muestra que ningún participante obtuvo un nivel bajo en la variable dependiente Engagement, pues los participantes se repartieron entre el nivel alto y medio. La tendencia mostró que, salvo en la dimensión absorción, las otras dimensiones obtuvieron una tendencia mayoritaria a resultados de nivel alto.

Tabla 3  
*Tabla cruzada Inteligencia Emocional \* Engagement*

		Engagement (Agrupada)		Total	
		Medio	Alto		
Inteligencia Emocional (Agrupada)	Media	Recuento	15	1	16
		Recuento esperado	5,1	10,9	16,0
		% del total	30,0%	2,0%	32,0%
	Alta	Recuento	1	33	34
		Recuento esperado	10,9	23,1	34,0
		% del total	2,0%	66,0%	68,0%
Total	Recuento	16	34	50	
	Recuento esperado	16,0	34,0	50,0	
	% del total	32,0%	68,0%	100,0%	

La tabla 3 muestra que un 66% de los participantes que obtuvieron una inteligencia emocional alta también obtuvieron un nivel alto de engagement. Por otro lado, un 30% de los participantes que mostraron una inteligencia emocional intermedia también obtuvieron un resultado intermedio en su nivel de engagement. Este resultado puede darnos un indicio de una relación positiva entre la variable independiente IE y la variable dependiente Engagement.

*Tabla 4*  
*Tabla cruzada Percepción Intrapersonal \* Engagement*

		Engagement (Agrupada)		Total	
		Medio	Alto		
Percepción Intrapersonal (Agrupada)	Media	Recuento	15	2	17
		Recuento esperado	5,4	11,6	17,0
		% del total	30,0%	4,0%	34,0%
	Alta	Recuento	1	32	33
		Recuento esperado	10,6	22,4	33,0
		% del total	2,0%	64,0%	66,0%
Total	Recuento	16	34	50	
	Recuento esperado	16,0	34,0	50,0	
	% del total	32,0%	68,0%	100,0%	

Los resultados de la tabla 4 muestran que un 64% de los participantes obtuvieron un alto nivel en la dimensión percepción intrapersonal y también obtuvieron un resultado alto de nivel de Engagement. Por otro lado, un 30% de evaluados obtuvieron un resultado de percepción intrapersonal media y también un nivel medio de engagement.

Tabla 5  
*Tabla cruzada Percepción Interpersonal \* Engagement*

		Engagement (Agrupada)		Total	
		Medio	Alto		
Percepción Interpersonal (Agrupada)	Media	Recuento	15	10	25
		Recuento esperado	8,0	17,0	25,0
		% del total	30,0%	20,0%	50,0%
	Alta	Recuento	1	24	25
		Recuento esperado	8,0	48,0	50,0
		% del total	2,0%	48,0%	50,0%
Total	Recuento	16	34	50	
	Recuento esperado	16,0	34,0	50,0	
	% del total	32,0%	68,0%	100,0%	

En la tabla 5 podemos analizar la relación entre la dimensión percepción interpersonal y el engagement. En ella podemos notar como un 48% de la población obtuvo un resultado alto, tanto en la dimensión mencionada como en la variable dependiente engagement. También se muestra que un 30% de los participantes obtuvieron un nivel medio de percepción interpersonal y también un nivel medio de engagement.

Tabla 6  
*Tabla cruzada Asimilación Emocional \* Engagement*

		Engagement (Agrupada)		Total	
		Medio	Alto		
Asimilación Emocional (Agrupada)	Media	Recuento	15	1	16
		Recuento esperado	5,1	10,9	16,0
		% del total	30,0%	2,0%	32,0%
	Alta	Recuento	1	33	34
		Recuento esperado	10,9	23,1	34,0
		% del total	2,0%	66,0%	68,0%
Total	Recuento	16	34	50	
	Recuento esperado	16,0	34,0	50,0	
	% del total	32,0%	68,0%	100,0%	

En la tabla 6 observamos que un 66% de los participantes obtuvieron el nivel alto tanto en la dimensión asimilación emocional como en la variable engagement, mientras que un 30% obtuvo nivel medio en asimilación emocional y también un nivel medio de engagement.

Tabla 7  
*Tabla cruzada Regulación Emocional \*Engagement*

		Engagement (Agrupada)		Total	
		Medio	Alto		
Regulación Emocional (Agrupada)	Media	Recuento	15	1	16
		Recuento esperado	5,1	10,9	16,0
		% del total	30,0%	2,0%	32,0%
	Alta	Recuento	1	33	34
		Recuento esperado	10,9	23,1	34,0
		% del total	2,0%	66,0%	68,0%
Total	Recuento	16	34	50	
	Recuento esperado	16,0	34,0	50,0	
	% del total	32,0%	68,0%	100,0%	

Sobre la relación entre la dimensión regulación emocional y engagement, la tabla 7 muestra que un 68% de los participantes obtuvieron un nivel alto en dicha dimensión, así como en la variable engagement. Por su parte, un 30% obtuvo un resultado medio tanto en la dimensión regulación emocional y también en la variable engagement.

Tabla 8  
*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	,264	50	,000
Percepción Intrapersonal	,241	50	,000
Percepción Interpersonal	,151	50	,006
Asimilación Emocional	,204	50	,000
Regulación Emocional	,208	50	,000
Engagement	,173	50	,001
Vigor	,114	50	,100
Dedicación	,181	50	,000
Absorción	,152	50	,006

Los resultados obtenidos aplicando la prueba de Kolmogorov-Smirnov a la muestra nos permiten determinar que se trata de una muestra que no tiene disminución normal.

Tabla 9

*Prueba de hipótesis general: Inteligencia Emocional y Engagement*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41,231 <sup>a</sup>	1	,000	
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	37,164	1	,000	
Razón de verosimilitud	46,183	1	,000	
Prueba exacta de Fisher				,000
Asociación lineal por lineal	40,407	1	,000	
N de casos válidos	50			

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,12.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Luego de aplicar la prueba Chi-Cuadrado de Pearson a la hipótesis general de estudio se obtuvo un pvalor = ,000 < ,01. Por tanto, se acepta la hipótesis de que la inteligencia emocional influye significativamente en el desarrollo del engagement de los trabajadores de la empresa de transportes San Felipe Express, Carabayllo 2021.

Tabla 10  
*V de Cramer de Inteligencia Emocional y Engagement*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,908	,000
	V de Cramer	,908	,000
N de casos válidos		50	

Los resultados de la tabla 10 muestran un valor V de Cramer de ,908 para la relación entre la inteligencia emocional y el engagement. Estos resultados indican que existe una relación fuerte.

Tabla 11

*Prueba de hipótesis específica 1: Percepción Intrapersonal y Engagement*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,434 <sup>a</sup>	1	,000	
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	33,621	1	,000	
Razón de verosimilitud	41,409	1	,000	
Prueba exacta de Fisher				,000
Asociación lineal por lineal	36,685	1	,000	
N de casos válidos	50			

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,44.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Para comprobar la primera hipótesis específica se aplicó la prueba Chi-Cuadrado de Pearson y se obtuvo un pvalor = ,000 < ,01. Por tanto, se acepta la hipótesis de que la percepción intrapersonal influye significativamente en el desarrollo del engagement de la población de estudio.

Tabla 12  
*V de Cramer de Percepción Intrapersonal y Engagement*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,865	,000
	V de Cramer	,865	,000
N de casos válidos		50	

En la tabla 12 podemos ver que el resultado V de Cramer entre la dimensión percepción intrapersonal y la variable engagement fue de ,865, lo que indica una fuerte asociación.

Tabla 13

*Prueba de hipótesis específica 2: Percepción Interpersonal y Engagement*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,015 <sup>a</sup>	1	,000	
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	15,533	1	,000	
Razón de verosimilitud	20,639	1	,000	
Prueba exacta de Fisher				,000
Asociación lineal por lineal	17,654	1	,000	
N de casos válidos	50			

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8,00.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El pvalor obtenido con la prueba Chi-Cuadrado para la hipótesis específica 2 fue de ,000 < ,01. Por tanto, se acepta la hipótesis de que la percepción interpersonal influye significativamente en el desarrollo del engagement de la población de estudio.

*Tabla 14*  
*V de Cramer de Percepción Interpersonal y Engagement*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,600	,000
	V de Cramer	,600	,000
N de casos válidos		50	

La tabla 14 muestra los resultados V de Cramer obtenidos al analizar la asociación entre la percepción interpersonal y el engagement. El valor 0,6 indica que la relación es moderada.

Tabla 15

*Prueba de hipótesis específica 3: Asimilación Emocional y Engagement*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41,231 <sup>a</sup>	1	,000	
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	37,164	1	,000	
Razón de verosimilitud	46,183	1	,000	
Prueba exacta de Fisher				,000
Asociación lineal por lineal	40,407	1	,000	
N de casos válidos	50			

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,12.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Luego de aplicar la prueba Chi-Cuadrado de Pearson a la hipótesis específica 3 se obtuvo un pvalor = ,000 < ,01. Por tanto, se acepta la hipótesis específica de que la asimilación emocional influye significativamente en el desarrollo del engagement de los trabajadores de la empresa de transportes San Felipe Express, Carabayllo 2021.

Tabla 16  
*V de Cramer Asimilación Emocional y Engagement*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,908	,000
	V de Cramer	,908	,000
N de casos válidos		50	

En la tabla 16 se exponen el valor V de Cramer entre la dimensión asimilación emocional y la variable engagement. El resultado obtenido indica que existe una relación fuerte.

Tabla 17

*Prueba de hipótesis específica 4: Regulación Emocional y Engagement*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41,231 <sup>a</sup>	1	,000	
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	37,164	1	,000	
Razón de verosimilitud	46,183	1	,000	
Prueba exacta de Fisher				,000
Asociación lineal por lineal	40,407	1	,000	
N de casos válidos	50			

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,12.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Sobre la hipótesis específica 4, se realizó la prueba Chi-Cuadrado de Pearson y se obtuvo un valor de significación de ,000 < ,01. Por tanto, se concluye que la regulación emocional influye significativamente en el desarrollo del engagement de la población de estudio.

Tabla 18  
*V de Cramer de Regulación Emocional y Engagement*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,908	,000
	V de Cramer	,908	,000
N de casos válidos		50	

En la tabla 12 se observa el análisis V de Cramer realizado para conocer la intensidad de la asociación entre la dimensión regulación emocional y el engagement. Al obtener un valor de ,908 podemos indicar que existe una fuerte asociación entre ellas.

## V. DISCUSIÓN

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación, aceptamos la hipótesis general planteada de que la variable Inteligencia Emocional influye significativamente en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de la empresa San Felipe Express basándonos en el resultado obtenido por la prueba Chi-cuadrado, donde el pvalor = ,000 < ,01. La prueba V de Cramer arrojó un valor de ,908 por lo que podemos concluir que se trata de una relación de intensidad fuerte. Este resultado concuerda con lo hallado por otros autores como D'Amico et al. (2020), quienes en su investigación analizaron la correlación de la inteligencia emocional y el engagement, obteniendo un valor de correlación de ,42  $p < ,01$ , confirmando también correlación alta y positiva entre las dos variables de estudio. Otros autores como Castro y Vieira (2016), Franco y Galvez (2020), Mérida-López et al. (2017) y Pérez-Fuentes et al. (2018) hallaron evidencia suficiente para considerar que a la inteligencia emocional como un gran predictor del engagement laboral.

Con los resultados obtenidos en esta investigación se amplía aún más la evidencia que correlaciona positiva y significativamente la variable inteligencia emocional con el desarrollo de engagement en trabajadores adultos de ambos sexos. En este aspecto es importante resaltar que dicha relación se manifestó a pesar de que no todos los investigadores emplearon la misma definición operacional para medir la variable inteligencia emocional. Por ejemplo, Castro y Vieira (2016) emplearon la escala de inteligencia emocional de Schutter, Pérez-Fuentes et al. (2018) utilizaron el inventario reducido de inteligencia emocional para adultos (EQ-i-20M), mientras que D'Amico et al. (2020), Franco y Galvez (2020) y Mérida-López et al. (2017) emplearon la escala de inteligencia emocional de Wong y Law (WLEIS), la misma que se empleó en nuestro estudio. Sin embargo, en lo que si coincidieron todos los investigadores fue en emplear la misma definición operacional para la variable engagement, empleando la escala Utrecht de engagement en el trabajo, en sus diferentes versiones.

Sobre la influencia de la dimensión Percepción Intrapersonal sobre la variable Engagement, los resultados nos permitieron aceptar la hipótesis alterna de que dicha dimensión influye de manera significativa en el engagement de los

trabajadores de la empresa San Felipe Express, al obtener un  $p$ valor = ,000 < ,01. El resultado de  $V$  de Cramer para esta hipótesis fue de ,865, lo que nos permite concluir que se trata de una relación positiva, fuerte y significativa. Para Wong y Law (2002), esta dimensión hace referencia a la capacidad de las personas para comprender y expresar con naturalidad sus emociones más profundas.

Este resultado está relacionado con los obtenidos por Franco y Galvez (2020), quienes hallaron que existía correlación positiva y unilateral entre todas las dimensiones de la variable inteligencia emocional con el engagement y todas sus dimensiones. Lo hallado por dichas investigadoras fue que la percepción intrapersonal muestra correlación moderada con las dimensiones dedicación y vigor, y una correlación de efecto reducido con la dimensión absorción. La investigación desarrollada por D'Amico et al. (2020) también halló correlación entre la percepción intrapersonal y el engagement (,33  $p < .01$ ), así como con cada una de sus dimensiones. Además de las investigaciones que formaron parte de los antecedentes del presente estudio, se consultaron otras fuentes para conocer más detalles acerca de la relación entre la dimensión mencionada y la variable engagement. Una investigación desarrollada por Gavín-Chocano et al. (2021) con profesionales del cuidado de la primera infancia también halló correlación positiva entre la percepción intrapersonal y las tres dimensiones de engagement. Pena et al. (2012) obtuvieron un resultado similar, hallando correlación positiva y significativa entre cada una de las cuatro dimensiones de la inteligencia emocional con las tres dimensiones del engagement.

Sobre la segunda hipótesis específica de que la dimensión percepción interpersonal influye en la variable dependiente, los resultados nos permiten aceptar la hipótesis alterna debido a que los resultados de la investigación obtuvieron un  $p$ valor = ,000 < ,01, es decir, una influencia altamente significativa pero de intensidad moderada, pues el valor  $V$  de Cramer obtenido fue ,6. La percepción interpersonal o capacidad para reconocer las emociones en otros, es definida como la habilidad para poder percibir y comprender las emociones de las personas que nos rodean (Wong y Law, 2002). Nuevamente, encontramos una similitud en los resultados obtenidos en nuestro estudio con otras investigaciones que compararon la misma relación. D'Amico et al. (2020) hallaron que existía correlación entre la dimensión percepción interpersonal y el engagement (,39

$p < .01$ ). Las investigaciones desarrolladas por Gavín-Chocano et al. (2021) y Pena et al. (2012) también obtuvieron valores de correlación significativa y positiva entre la percepción interpersonal y cada una de las dimensiones del engagement. Finalmente, Franco y Galvez (2020) también encontraron correlación positiva el engagement y sus tres dimensiones, aunque en niveles menores. De hecho, de las cuatro dimensiones de la inteligencia emocional que analizaron en relación con las tres dimensiones de engagement, su estudio mostró que la dimensión de percepción interpersonal es la que menor impacto tiene.

Así mismo, analizamos nuestra tercera hipótesis específica de que la Asimilación Emocional influye en el desarrollo del Engagement de la población de estudio. Luego del procesamiento de datos se obtuvo un  $p$ valor = ,000 < ,01. Además, la prueba V de Cramer nos dio un valor de ,9. Con estos valores podemos aceptar la hipótesis alterna y concluir que la asimilación emocional tiene una relación fuerte y altamente significativa con la variable engagement. Sobre esta dimensión, Wong y Law (2002) señalan que se trata de la capacidad que tienen las personas para emplear sus emociones para actividades de provecho y crecimiento personal.

Si compramos el hallazgo de nuestra investigación con otros estudios, podemos observar que esto concuerda con lo desarrollado en otras investigaciones. Por ejemplo, en el estudio de Pena et al. (2012) se analizó la relación entre la asimilación emocional y las tres dimensiones de la variable engagement. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: para la dimensión vigor se obtuvo un valor de correlación ,45  $p < ,01$ ; para la dimensión dedicación se obtuvo un valor ,43  $p < ,01$ ; y para la dimensión absorción el valor fue ,33  $p < ,01$ . En el estudio de Gavín-Chocano et al. (2021) los resultados de relación que se obtuvieron entre la dimensión de asimilación emocional y las dimensiones del engagement fueron menores. El valor de correlación obtenido entre asimilación emocional y vigor fue de ,49  $p < ,01$ ; en relación a la dedicación se obtuvo un valor = ,43  $p < ,01$ ; mientras que en relación a la absorción se halló un valor = ,20  $p < ,01$ . En la investigación de D'Amico et al. (2020) encontraron los siguientes valores cuando analizaron la relación de la dimensión asimilación emocional con cada una de las tres dimensiones del engagement: para la dimensión vigor, el valor fue de ,44  $p < ,01$ ; para la dimensión dedicación el valor fue de ,45  $p < ,01$ ; mientras que

para la dimensión absorción el valor obtenido fue de ,38  $p < ,01$ . Estos resultados muestran como la relación entre la dimensión de asimilación emocional es significativa con las tres dimensiones del engagement, pero suele mostrar una tendencia menor cuando se relaciona la absorción en comparación a las otras dos dimensiones. Esto también se pudo comprar en los resultados obtenidos por Franco y Galvez (2020), quienes hallaron una fuerte correlación de la asimilación emocional con la dedicación y el vigor, pero esa misma relación fue moderada cuando se analizó con la absorción.

Finalmente, al analizar si la dimensión Regulación Emocional influye en el Engagement de los trabajadores de San Felipe Express, obtuvimos un  $p$ valor = ,000  $< ,01$ . Al realizar el análisis con la prueba V de Cramer, arrojó un valor de ,908 por lo que podemos aceptar la hipótesis alterna y confirmar que se trata de una relación altamente significativa y de fuerte intensidad. Esta dimensión hace referencia a la capacidad que tienen las personas para regular sus emociones con el objetivo de reponerse rápidamente ante una situación compleja y de angustia (Wong y Law, 2002).

Nuestro hallazgo de que la Regulación Emocional influye en el engagement guarda relación con los resultados obtenidos por otros estudios, como el realizado por Franco y Galvez (2020) en cuya investigación se manifestó una relación moderada entre la regulación emocional y las dimensiones dedicación y vigor, así como una relación de efecto pequeño con la dimensión absorción. Así también, D'Amico et al. (2020) hallaron correlación entra la dimensión regulación emocional y el Engagement (,46  $p < ,01$ ), y a su vez esta era más baja en relación a la dimensión Absorción que a las otras dos dimensiones del engagement. Gavín-Chocano et al. (2021) coinciden con este resultado, pues su estudio encontró relación significativa entre la regulación emocional y el engagement, y cuando la comparó con cada una de las dimensiones del engagement obtuvo los siguientes valores para vigor (,49  $p < ,01$ ), dedicación (,43  $p < ,01$ ) y absorción (,20  $p < ,01$ ). Un patrón similar se encontró en los resultados de Pena et al. (2012), en cuyo caso los valores obtenidos fueron de ,42  $p < ,01$  para la dimensión vigor; ,35  $p < ,01$  para la dimensión dedicación y 31  $p < ,01$  para la dimensión absorción.

Consideramos importante señalar que, en los resultados analizados, la correlación entre cada una de las dimensiones de la inteligencia emocional y las

dimensiones del engagement manifestaron como constante que la correlación más baja está relacionada con la dimensión absorción de la variable engagement. Si bien nuestro estudio no analizó la influencia de las dimensiones de la inteligencia emocional sobre las dimensiones específicas del engagement, creemos oportuno que en un próximo estudio pueda profundizar más en intentar explicar esta tendencia que hemos observado.

También es importante señalar que, como sucede con todas las investigaciones, la nuestra también tuvo limitaciones propias de todo estudio científico y, a pesar de haberse desarrollado siguiendo un método de investigación riguroso y objetivo, dichas limitaciones podrían haberse presentado e indirectamente influido en el resultado. Una de estas limitaciones es propia de los cuestionarios de autoevaluación. Sjöberg (2015) considera que es muy poco común que los investigadores tengamos la posibilidad de verificar si las respuestas otorgadas son realmente veraces y que, por el contrario, existen razones importantes para creer que un evaluado puede cambiar sus respuestas para mejorar la imagen que proyecta de sí mismo, más aún cuando percibe que se encuentra en una situación con un alto nivel de importancia o de riesgo. Si bien nuestro estudio se realizó con el consentimiento de los evaluados y se manifestó expresamente que los resultados no afectarían su relación laboral con la empresa, no se puede descartar que los participantes hayan considerado que sus respuestas serían importantes para su permanencia laboral.

Otra posible limitación relacionada a la técnica empleada para recolectar datos es la señalada por Prajapati et al. (2021), quienes refieren que algunas veces las personas evaluadas no son realmente conscientes del nivel de sus habilidades emocionales y que eso podría sesgar las respuestas que plasman en los cuestionarios referidos a la inteligencia emocional. En este caso, a diferencia de lo planteado por Sjöberg (2015), se trataría de un acto inconsciente de los participantes, generado por un posible desconocimiento de sus propias capacidades y habilidades que llevaría a una sobrevaloración o infravaloración de las mismas.

Finalmente, resulta importante señalar las características socioeducativas de la población de estudio. A diferencia de otros estudios en los que se evaluó la inteligencia emocional y engagement, en nuestro estudio la mayoría de los

evaluados fueron personas cuyo máximo grado educativo fue secundaria completa, y en algunos pocos casos, incompleta. A pesar de que la técnica de aplicación de instrumentos fue personalizada y se brindó asistencia para comprender cada uno de los ítems, no se descarta la posibilidad de que algunos evaluados no hayan podido comprender adecuadamente algunos ítems y que tampoco hayan consultado con los evaluadores para disipar esas dudas. Los estudios citados anteriormente han sido realizados en poblaciones con nivel de educación superior, como los desarrollados por D'Amico et al. (2020), Franco y Galvez (2020), Extremera et al. (2019), Mérida-López et al. (2017) y Zambrana (2017), quienes trabajaron con una población conformada por docentes.

## VI. CONCLUSIONES

1. Los resultados obtenidos en el presente estudio indican que la variable Inteligencia Emocional influye significativamente en el desarrollo del Engagement de los choferes y cobradores de la empresa San Felipe Express, del distrito de Carabaylo. Este resultado contribuye a incrementar la evidencia de que la inteligencia emocional puede actuar como un predictor del engagement laboral (Mérida-López et al., 2017).
2. Hallamos relación significativa entre la dimensión Percepción Intrapersonal y el Engagement de la población estudiada. Basándonos en los resultados y el valor V de Cramer podemos concluir que se trata de una relación significativa y fuerte.
3. Hallamos relación significativa entre la dimensión Percepción Interpersonal y el Engagement de los participantes del estudio. Tomando en cuenta la aplicación V de Cramer, concluimos que se trata de una relación de intensidad moderada.
4. Hallamos que existe relación significativa la dimensión Regulación Emocional y el Engagement. En base a los resultados de la V de Cramer podemos concluir que se trata de una relación de intensidad fuerte.
5. Hallamos relación significativa entre la variable Asimilación Emocional y el Engagement. Los valores obtenidos con V de Cramer nos indican que se trata de una relación fuerte.
6. Los resultados obtenidos en esta investigación guardan relación con investigaciones previas donde se pudo confirmar que la inteligencia emocional influye en el engagement de los evaluados.

## VII. RECOMENDACIONES

- Considerar complementar la recolección de datos cuantitativos con información obtenida por técnicas cualitativas, como el focus group, para conocer mejor las razones que llevan a los trabajadores a sentirse comprometidos o no con su trabajo (engaged).
- Emplear otras técnicas e instrumentos de recolección de datos, que puedan minimizar el sesgo de autopercepción que puedan tener los participantes.
- En caso de utilizar los mismos instrumentos de recolección de datos, asegurarse de que la población comprenda adecuadamente cada uno de los ítems a responder.
- Replicar el estudio ampliando la muestra de trabajadores, de modo que incluya también a trabajadores administrativos, y tomar en cuenta otras variables de segregación como los datos sociodemográficos, tiempo de labor en la empresa, entre otros.
- Analizar el impacto de cada una de las dimensiones de la inteligencia emocional en relación a cada una de las dimensiones del engagement.

## REFERENCIAS

- Ahmed, U. (2019). Understanding work engagement: Simplified literature review for early scholars. *Humanities and Social Sciences Reviews*, 7(5), 1073–1081. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.75143>
- Aktar, A. y Pangil, F. (2017). Antecedents and Consequences of Employee Engagement: A Conceptual Study. *IOSR Journal of Business and Management*, 19(06), 54–67. <https://doi.org/10.9790/487x-1906065467>
- Aquino, P., Jalagat, R., Kazi, A. y Nadeem, S. (2020). Employees' Mental Health and Productivity and its Impact on Contextual and Task Performance in Organizations. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 12(SP8), 708–719. <https://doi.org/10.53733/jardcs/v12sp8/20202573>
- Arias-Chávez, D., Vera-Buitrón, M., Ramos-Quispe, T. y Pérez-Saavedra, S. (2020). Engagement e Inteligencia emocional en estudiantes de una universidad privada en la ciudad de Arequipa. *Propósitos y Representaciones*, 8(1). <https://doi.org/10.20511/pyr2020.v8n1.423>
- Armijos, F., Bermúdez, A., y Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4).
- Bar-On, R. (1997). The Emotional Quotient inventory (EQ-I): Technical Manual. In *Toronto, Canadá: Multi-Health Systems*.
- Barik, S. y Kochar, A. (2017). Antecedents and Consequences of Employee Engagement: A Literature review. *International Journal of Latest Technology in Engineering, Management & Applied Science*, 6(4), 33–38.
- Bustamante, M., Gómez Rojas, J., Tenjo, D. y Navarro, D. (2019). La importancia de la salud mental en el mundo laboral. *Punto de Vista*, 11(16). <https://doi.org/10.15765/pdv.v11i16.1420>
- Carrasco, A., de la Corte, C. y León, J. (2010). Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. *Revista Digital de Prevención*, 1.
- Castro, S., y Vieira, D. (2016). Inteligência Emocional e Engagement no Trabalho: Um estudo em contexto organizacional. *Investigação e Intervenção Em Recursos Humanos*, 6. <https://doi.org/10.26537/iirh.v0i6.2362>
- D'Amico, A., Geraci, A. y Tarantino, C. (2020). The relationship between perceived emotional intelligence, work engagement, job satisfaction, and burnout in Italian

- school teachers: An exploratory study. *Psihologijske Teme*, 29. <https://doi.org/10.31820/pt.29.1.4>
- Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación: Metodología de la Investigación*. 1–4.
- Estrada, M., Moliner, M. y Monferrer, D. (2019). The Relation between Learning Styles according to the Whole Brain Model and Emotional Intelligence: A study of university students. *Estudios Sobre Educacion*, 36, 85–111. <https://doi.org/10.15581/004.36.85-111>
- Extremera, N., Mérida-López, S., Sánchez-Álvarez, N., Quintana-Orts, C. y Rey, L. (2019). Un amigo es un tesoro: inteligencia emocional, apoyo social organizacional y engagement docente. *Praxis & Saber*, 10(24), 69–92. <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.10003>
- Fernández, P. y Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 19(3), 63–93. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27411927005>
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C. y Guimet, M. (2015). Entusiasmo Por El Trabajo (Engagement): Un Estudio De Validez En Profesionales De La Docencia En Lima, Perú. *Liberabit. Revista de Psicología*, 21(2), 195–206.
- Franco, R. y Galvez, G. (2020). *Inteligencia emocional y engagement en docentes del sector público en Lima*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <http://hdl.handle.net/10757/653393>
- Gavín-Chocano, Ó., Molero, D. y García-Martínez, I. (2021). Early education care from its practitioners to achieve sustainability. *Sustainability (Switzerland)*, 13(6). <https://doi.org/10.3390/su13063396>
- Goleman, D. (2018). *La Inteligencia emocional*. B de Bolsillo.
- Gómez Garbero, L., Labarthe, J., Ferreira-Umpiérrez, A. y Chiminelli-Tomás, V. (2019). Evaluación del engagement en trabajadores de la salud en Uruguay a través de la escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES). *Ciencias Psicológicas*. <https://doi.org/10.22235/cp.v13i2.1888>
- Guamán, K., Hernández, E. y Lloay, S. (2020). El Positivismo y el Positivismo Jurídico. *Universidad y Sociedad*, 12(4).
- Hayes, B. (1999). *Como medir la satisfacción del cliente: Diseño de encuestas, uso y método de análisis estadístico*. Alfaguara.

- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue Mexico).
- Ibarra, L. (2019). Claroscuros de la inteligencia emocional iluminan la utopía. *Praxis & Saber*, 10(24). <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.9282>
- Kanesan, P. y Fauzan, N. (2019). Models of Emotional Intelligence: A review. *E-Bangi*, 16(7), 1–9.
- Leo, P. (2016). *Relación entre Inteligencia Emocional Grupal, Engagement Grupal y Satisfacción Laboral en Trabajadores*.
- Lozano-Vargas, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatria*, 83(1). <https://doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>
- Maslach, C. y Leiter, M. (1997). The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. In *Atlantic*.
- Mayer, J. y Salovey, R. (1997). «What is Emotional Intelligence?», en P. Salovey y D. J. Sluyter: Emotional Development and Emotional Intelligence. *BasicBooks.*, 0(0), 3–31.
- Mérida-López, S., Extremera, N. y Rey, L. (2017). Contributions of work-related stress and emotional intelligence to teacher engagement: Additive and interactive effects. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 14(10). <https://doi.org/10.3390/ijerph14101156>
- Merino, C., Lunahuaná-Rosales, M. y Pradhan, R. (2016). Validación estructural del Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS): estudio preliminar en adultos. *Liberabit: Revista Peruana de Psicología*, 22(1), 103–110. <https://doi.org/10.24265/liberabit.2016.v22n1.09>
- O'Connor, P., Hill, A., Kaya, M. y Martin, B. (2019). The measurement of emotional intelligence: A critical review of the literature and recommendations for researchers and practitioners. In *Frontiers in Psychology* (Vol. 10, Issue MAY, pp. 1–19). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01116>
- Pena, M., Rey, L. y Extremera, N. (2012). Life satisfaction and engagement in elementary and primary educators: Differences in emotional intelligence and gender. *Revista de Psicodidáctica*, 17(2). <https://doi.org/10.1387/RevPsicodidact.1220>
- Pérez-Fuentes, M., Molero, M., Gázquez, J. y Oropesa, N. (2018). The role of

- emotional intelligence in engagement in nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(9).  
<https://doi.org/10.3390/ijerph15091915>
- Pérez, J. (2015). El Positivismo y la Investigación Científica. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG, Edición No(1390)*.
- Ponce de Leon, N. y Carrara, C. (2021). Efectos psicológicos de la cuarentena. *Evidencia, Actualizacion En La Práctica Ambulatoria*, 24(2), e002123.  
<https://doi.org/10.51987/evidencia.v24i3.6947>
- Prajapati, V., Guha, R. y Routray, A. (2021). Multimodal prediction of trait emotional intelligence—Through affective changes measured using non-contact based physiological measures. *PLoS ONE*, 16(7 July 2021).  
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0254335>
- Salanova, M. (2009). Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. *Gestión Practica de Riesgos Laborales*, 58. <https://doi.org/10.1158/0008-5472.SABCS12-S5-3>
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Satata, D. (2021). Employee Engagement as An Effort to Improve Work Performance: Literature Review. *Ilomata International Journal of Social Science*, 2(1), 41–49. <https://doi.org/10.52728/ijss.v2i1.152>
- Schaufeli, W. (2015). Engagement laboral, una concepción científica: Entrevista con Wilmar Schaufeli. *Liberabit. Revista de Psicología*, 21(2), 187–194.
- Schaufeli, W. y Bakker, A. (2004). Utrecht work engagement scale Preliminary Manual Version 1.1. *Occupational Health Psychology Unit Utrecht University, December*, 1–60. <https://doi.org/10.1037/t01350-000>
- Schaufeli, W., Bakker, A. y Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701–716.  
<https://doi.org/10.1177/0013164405282471>
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-romá, V. y Bakker, A. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–92.  
<https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>

- Sjöberg, L. (2015). Correction for faking in self-report personality tests. *Scandinavian Journal of Psychology*, 56(5). <https://doi.org/10.1111/sjop.12231>
- Sun, L., y Bunchapattanasakda, C. (2019). Employee Engagement: A Literature Review. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(1). <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i1.14167>
- Urquijo, I. y Extremera, N. (2017). Academic satisfaction at university: The relationship between emotional intelligence and academic engagement. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 15(3), 553–573. <https://doi.org/10.14204/ejrep.43.16064>
- Wong, C. y Law, K. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. In *The Leadership Perspectives* (Vol. 13). <https://doi.org/10.4324/9781315250601-10>
- Yáñez, P. (2018). Estilos de pensamiento, enfoques epistemológicos y la generación del conocimiento científico. *Espacios*, 39(51).
- Zambrana, M. (2017). *La Inteligencia Emocional como predictor del Engagement y del Bienestar Psicológico de los profesionales asistenciales*. <http://tauja.ujaen.es/handle/10953.1/6242>

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>Título:</b> Inteligencia Emocional en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de una empresa de transportes del distrito de carabayllo, 2021 <b>Autor:</b> Joseph Antonio Obregón Saavedra					
Formulación de problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
<p><b>Problema general:</b> ¿En qué medida la Inteligencia Emocional influye en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de la empresa San Felipe Express?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿En qué medida la Percepción Intrapersonal influye en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de San Felipe Express?</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La Inteligencia Emocional influye significativamente en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de San Felipe Express.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> La Percepción Intrapersonal influye significativamente en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de San Felipe Express.</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar en qué medida la Inteligencia Emocional influye en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de San Felipe Express.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar en qué medida la Percepción Intrapersonal influye en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de San Felipe Express.</p>	<p>Inteligencia emocional</p> <p>Engagement</p>	<p>Percepción intrapersonal. Percepción interpersonal. Regulación emocional. Asimilación emocional.</p> <p>Vigor. Dedicación. Absorción.</p>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada, explicativa, transeccional.</p> <p><b>Método:</b> Deductivo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental.</p> <p><b>Población y muestra:</b> 50 operadores (choferes y cobradores) de la empresa de transporte San Felipe Express.</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos:</b></p>

<p>¿En qué medida la Percepción Interpersonal influye en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de San Felipe Express?</p>	<p>La Percepción Interpersonal influye significativamente en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de San Felipe Express.</p>	<p>Determinar en qué medida la Percepción Interpersonal influye en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de San Felipe Express.</p>			<p>Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS), versión en español.</p> <p>Utrecht Work Engagement Scale, short versión (UWES-9), versión en español.</p>
<p>¿En qué medida la Asimilación Emocional influye en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de San Felipe Express?</p>	<p>La Asimilación Emocional influye significativamente en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de San Felipe Express.</p>	<p>Determinar en qué medida la Asimilación Emocional influye en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de San Felipe Express.</p>			
<p>¿En qué medida la Regulación Emocional influye en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de San Felipe Express?</p>	<p>La Regulación Emocional influye significativamente en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de San Felipe Express.</p>	<p>Determinar en qué medida la Regulación Emocional influye en el desarrollo del Engagement de los trabajadores de San Felipe Express.</p>			

## MATRIZ OPERACIONAL

VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL					
Def. conceptual	Def. operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<p>La inteligencia emocional es un subconjunto de la inteligencia social, que implica la capacidad de percibir nuestras propias emociones y sentimientos, así como la de otros, poder diferenciarlas y emplear esta información para guiar nuestras acciones y pensamientos (Salovey y Mayer, 1990, p. 189)</p>	<p>Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS), versión en español.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción intrapersonal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para distinguir la causa de mis emociones y sentimientos.</li> <li>• Comprensión de mis emociones y sentimientos.</li> <li>• Reconocimiento de mis emociones y sentimientos.</li> <li>• Diferenciación de mis emociones y sentimientos.</li> </ul>	1, 5, 9, 13.	<p>Escala de medición ordinal, tipo Likert. Puntajes del 1 al 7.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción interpersonal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para identificar las emociones de los demás.</li> <li>• Comprensión de las emociones y sentimientos de otros.</li> <li>• Reconocimiento de las emociones de los demás.</li> <li>• Sensibilidad ante las emociones y sentimientos de otros.</li> </ul>	2, 6, 10, 14.	
		<p>Asimilación emocional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de automotivación.</li> <li>• Regulación de su autoestima.</li> <li>• Uso de sus emociones favorablemente.</li> </ul>	3, 7, 11, 15	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulación emocional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de responder racionalmente ante una situación difícil.</li> </ul>	4, 8, 12, 16.	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de controlar sus propias emociones y sentimientos.</li> <li>• Capacidad de recuperación a las emociones negativas.</li> </ul>		
--	--	--	--	--	--

**VARIABLE 2: ENGAGEMENT**

<b>Def. conceptual</b>	<b>Def. operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
El Engagement es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado con el trabajo, que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción. Más que un estado momentáneo y específico, el Engagement se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente e influyente, que no se centra en ningún objeto, evento, individuo o comportamiento en particular (Schaufeli et al., 2002, p. 74)	Utrecht Work Engagement Scale, short versión (UWES-9), versión en español.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigor.</li> <li>• Dedicación.</li> <li>• Absorción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de energía elevado.</li> <li>• Resistencia mental.</li> <li>• Voluntad y persistencia.</li> <li>• Entusiasmo por el trabajo.</li> <li>• Significado e inspiración hacia el trabajo.</li> <li>• Orgullo por la labor que realiza.</li> <li>• Absorción en la labor que realiza.</li> <li>• Pérdida de la noción del tiempo al trabajar.</li> <li>• Dificultad para desprenderse del trabajo.</li> </ul>	<p>1, 2, 5.</p> <p>3, 4, 7.</p> <p>6, 8, 9.</p>	<p>Escala de medición ordinal, tipo Likert. Puntajes del 0 al 6.</p>



## INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las preguntas que leerá a continuación no tienen respuestas ni buenas ni malas, y no afectarán en nada la actual relación laboral que tiene con la empresa. El investigador asegura el anonimato de cada uno de los participantes, así como la confidencialidad de que sus respuestas no serán presentadas bajo ninguna circunstancia de forma individual. Por tanto, se pide a los participantes responder con total honestidad.

SEXO: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ TIEMPO EN LA EMPRESA: \_\_\_\_\_  
 ESTADO CIVIL: \_\_\_\_\_ GRADO DE INSTRUCCIÓN: \_\_\_\_\_

### CUESTIONARIO 1: WLEIS

Marque con una X la opción que representa su respuesta, según la cartilla presentada por el evaluador.

1	2	3	4	5	6	7
Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Más o menos en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Más o menos de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS						
		1	2	3	4	5	6	7
1.	La mayoría de las veces sé distinguir por qué tengo ciertos sentimientos.							
2.	Conozco siempre las emociones de mis amigos a través de sus comportamientos.							
3.	Siempre me fijo metas y luego intento hacer lo mejor para alcanzarlas.							
4.	Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades de manera racional.							
5.	Tengo una buena comprensión de mis propias emociones.							
6.	Soy un buen observador de las emociones de los demás.							
7.	Siempre me digo a mí mismo que soy una persona competente.							
8.	Soy capaz de controlar mis propias emociones.							
9.	Realmente comprendo lo que yo siento.							
10.	Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás.							
11.	Soy una persona auto motivadora.							
12.	Me puedo calmar fácilmente cuando me siento enfadado.							
13.	Siempre sé si estoy o no estoy feliz.							
14.	Tengo una buena comprensión de las emociones de las personas que me rodean.							
15.	Siempre me animo a mí mismo para hacerlo lo mejor que pueda.							
16.	Tengo un buen control de mis propias emociones.							

*Gracias por completar el cuestionario.*



**CUESTIONARIO 2: UWES**

Escriba en cada recuadro el número que representa su respuesta, según la cartilla presentada por el evaluador.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA
1.	En mi trabajo me siento lleno de energía.	
2.	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	
3.	Estoy entusiasmado con mi trabajo.	
4.	Mi trabajo me inspira.	
5.	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	
6.	Soy feliz cuando estoy muy <i>concentrado</i> en mi trabajo.	
7.	Estoy orgulloso del trabajo que hago.	
8.	Estoy inmerso en mi trabajo.	
9.	Me “dejo llevar” por mi trabajo.	

***Gracias por completar el cuestionario.***



## VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Los instrumentos utilizados han sido validados previamente para su uso, tanto en Perú como en diversos países. A pesar de ello, se realizó un análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados:

### *Estadísticas de fiabilidad de WLEIS*

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	16

---

### *Estadísticas de fiabilidad de UWES*

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,706	9

---

Los valores obtenidos confirman que los instrumentos utilizados cuentan con una buena consistencia interna.



## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS – WLEIS

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide inteligencia emocional

*Wong and Law Emotional Intelligence Scale*

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	S	M	D	A	S	M	D	A	S	
	<b>DIMENSIÓN 1: PERCEPCIÓN INTRAPERSONAL</b>													
1	La mayoría de las veces sé distinguir porqué tengo ciertos sentimientos.				x				x					x
5	Tengo una buena comprensión de mis propias emociones.				x				x					x
9	Realmente comprendo lo que yo siento.				x				x					x
13	Siempre sé si estoy o no estoy feliz.				x				x					x
	<b>DIMENSIÓN 2: PERCEPCIÓN INTERPERSONAL</b>													
2	Conozco siempre las emociones de mis amigos a través de sus comportamientos.				x				x					x
6	Soy un buen observador de las emociones de los demás.				x				x					x
10	Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás.				x				x					x
14	Tengo una buena comprensión de las emociones de las personas que me rodean.				x				x					x
	<b>DIMENSIÓN 3: REGULACIÓN EMOCIONAL</b>													
4	Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades de manera racional.				x				x					x
8	Soy capaz de controlar mis propias emociones				x				x					x
12	Me puedo calmar fácilmente cuando me siento enfadado.				x				x					x
16	Tengo un buen control de mis propias emociones.				x				x					x
	<b>DIMENSIÓN 4: ASIMILACIÓN EMOCIONAL</b>													
3	Siempre me fijo metas y luego intento hacerlo lo mejor para alcanzarlas.				x				x					x
7	Siempre me digo a mí mismo que soy una persona competente.				x				x					x
11	Soy una persona auto motivadora.				x				x					x
15	Siempre me animo a mí mismo para hacerlo lo mejor que pueda.				x				x					x

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**MD** = Muy deficiente

**D** = Deficiente

**A** = Aceptable

**S** = Suficiente

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando el ítem planteado cumple su función con precisión.



Observaciones: \_\_Ninguna\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lynn Katherine Zambrano Bravo .....      DNI: 70493975.....

Especialidad del validador: Educativa / Clínica.....

12 de octubre del 2021

-----  
Mg. Lynn Katherine Zambrano Bravo  
Psicóloga  
C.Ps.P. 26425  
-----

**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide inteligencia emocional**  
***Wong and Law Emotional Intelligence Scale***

Observaciones: Mejorar la redacción los ítems señalados. \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Aurita Alicia Vilcherres Mío      DNI: 43524335

Especialidad del validadora: Psicóloga.....

15 de octubre del 2021

-----  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide inteligencia emocional**

***Wong and Law Emotional Intelligence Scale***

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	S	M D	D	A	S	M D	D	A	S	
<b>DIMENSIÓN 1: PERCEPCIÓN INTRAPERSONAL</b>														
1	La mayoría de las veces sé distinguir porqué tengo ciertos sentimientos.		x			x				x				La idea no sé encuentra clara, no se menciona el motivo de la distinción ("se distinguir.... porque ")
5	Tengo una buena comprensión de mis propias emociones.				x				x				x	
9	Realmente comprendo lo que yo siento.				x				x				x	
13	Siempre sé si estoy o no estoy feliz.			x				x			x			Se podría mejorar la redacción, ya que se repite la palabra "estoy"
<b>DIMENSIÓN 2: AUTOESTIMA</b>														
2	Conozco siempre las emociones de mis amigos a través de sus comportamientos.			x				x			x			Más que conocer una emoción, es poder identificar en otras personas, por ello recomiendo la palabra reconozco "Regularmente reconozco las emociones de mis amigos a través de su comportamiento"
6	Soy un buen observador de las emociones de los demás.				x				x				x	
10	Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás.			x				x					x	La connotación sensible puede diferir dependiendo el tipo de población, sugiero usar otro termino como empático, etc.
14	Tengo una buena comprensión de las emociones de las personas que me rodean.				x				x				x	
<b>DIMENSIÓN 3: ASIMILACIÓN EMOCIONAL</b>														
4	Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades de manera racional.			x				x					X	Sugiero cambiar la palabra "temperamento" por carácter
8	Soy capaz de controlar mis propias emociones				x				x				x	
12	Me puedo calmar fácilmente cuando me siento enfadado.				x				x				x	
16	Tengo un buen control de mis propias emociones.				x				x				x	
<b>DIMENSIÓN 4: ASIMILACIÓN EMOCIONAL</b>														
3	Siempre me fijo metas y luego intento hacerlo lo mejor para alcanzarlas.		x					x					x	".... Luego intento dar lo mejor de <u>mi</u> para poder alcanzarlas"
7	Siempre me digo a mí mismo que soy una persona competente.			x				x					X	Cambiar competente por capaz
11	Soy una persona auto motivadora.	x				x				x				La palabra auto motivadora no <u>esta</u> del todo claro, sugiero modificarla o mejorar la redacción del <u>item</u>



15	Siempre me animo a mí mismo para hacerlo lo mejor que pueda.			x					x				x	"siempre me animo para dar lo mejor de mí "
----	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--	--	---	---

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**D =** Deficiente  
**A =** Aceptable  
**S =** Suficiente

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando el ítem planteado cumple su función con precisión.

**MD =** Muy deficiente

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [ x ]    No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. / Mg: Jorge Vidal Pascual Rivera    **DNI:** 45606982

**Especialidad del validador:** Psicología aplicada

...13....de...Octubre..... del 2021

-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS – UWES

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Engagement

*Utrecht Work Engagement Scale*

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
<b>DIMENSIÓN 1: VIGOR</b>														
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.				X				X					X
2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.				X				X					X
5	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.				X				X					X
<b>DIMENSIÓN 2: DEDICACIÓN</b>														
3	Estoy entusiasmado con mi trabajo				X				X					X
4	Mi trabajo me inspira				X				X					X
7	Estoy orgulloso del trabajo que hago				X				X					X
<b>DIMENSIÓN 3: ABSORCIÓN</b>														
6	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo				X				X					X
8	Estoy inmerso en mi trabajo				X				X					X
9	Me "dejo llevar" por mi trabajo				X				X					X

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**MD** = Muy deficiente

**D** = Deficiente

**A** = Aceptable

**S** = Suficiente

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando el ítem planteado cumple su función con precisión.



Observaciones: \_\_Ninguna\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Lynn Katherine Zambrano Bravo.....    DNI:70493975.....

Especialidad del validador: Educativa / Clínica.....

12 de octubre del 2021

Mg. Lynn Katherine Zambrano Bravo  
Psicóloga  
C.Ps.P. 26425

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Engagement**

**Utrecht Work Engagement Scale**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias	
		M D	D	A A	M D	M D	A A	M D	D	A A	M D		
<b>DIMENSIÓN 1: VIGOR</b>													
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.			x				x				x	
2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.			x				x				x	
5	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.			x				x				x	
<b>DIMENSIÓN 2: DEDICACIÓN</b>													
3	Estoy entusiasmado con mi trabajo			x				x				x	
4	Mi trabajo me inspira a-----			x				x				x	Sería bueno completar el ítem
7	Estoy orgulloso del trabajo que hago			x				x				x	
<b>DIMENSIÓN 3: ABSORCIÓN</b>													
6	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo			x				x				x	
8	Estoy <b>inmerso</b> en mi trabajo			x				x				x	Se sugiere cambiar el término "Inmerso", puede ser que algunos participantes no lo comprendan.
9	Me "dejo llevar" por mi trabajo			x				x				x	Cambiar por "Pierdo la noción del tiempo en mi trabajo" o por "Me es difícil desconectarme de mi trabajo".

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**MD** = Muy deficiente

**D** = Deficiente

**A** = Aceptable

**S** = Suficiente

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando el ítem planteado cumple su función con precisión.



Observaciones: Mejorar la redacción o cambiar los ítems señalados. \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [ X ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Aurita Alicia Vilcherres Mío    DNI: 43524335

Especialidad del validadora: Psicóloga.....

15 de octubre del 2021

-----  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Engagement**

***Utrecht Work Engagement Scale***

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	S	M	D	A	S	M	D	A	S	
<b>DIMENSIÓN 1: VIGOR</b>														
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.				x				x					x
2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.			x				x					x	
5	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.				x				x					x
<b>DIMENSIÓN 2: DEDICACIÓN</b>														
3	Estoy entusiasmado con mi trabajo				x				x					x
4	Mi trabajo me inspira				x				x					x
7	Estoy orgulloso del trabajo que hago				x				x					x
<b>DIMENSIÓN 3: ABSORCIÓN</b>														
6	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo			x				x			x			La idea no está del todo claro
8	Estoy inmerso en mi trabajo				x				x					x
9	Me "dejo llevar" por mi trabajo			x				x				x		"me dejo llevar cuando realizo mi trabajo"

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**MD** = Muy deficiente

**D** = Deficiente

**A** = Aceptable

**S** = Suficiente

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando el ítem planteado cumple su función con precisión.



Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ x ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Jorge Vidal Pascual Rivera      DNI: 45606982

Especialidad del validador: Psicología aplicada

13 de octubre del 2021

-----  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## AUTORIZACIÓN DE EMPRESA SAN FELIPE EXPRESS S.A.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

#### Datos Generales

Nombre de la Organización: San Felipe Express	RUC: 20164563066
Nombre del Titular o Representante legal: MAYRA MILENA CABRERA HUACHO	DNI: 46764453

#### Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Inteligencia Emocional en el Desarrollo del Engagament de los Trabajadores de la Empresa de Transportes del Distrito de Carabayllo, 2021	
Nombre del Programa Académico: Programa académico de Maestría en Administración de Negocios (MBA)	
Autor: Nombres y Apellidos: Joseph Antonio Obregón Saavedra	DNI: 46151632

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

Lugar y Fecha:

SAN FELIPE EXPRESS S.A.

  
-----  
Mayra M. Cabrera Huacho  
GERENTE GENERAL

Firma: \_\_\_\_\_

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

**ANEXOS FOTOGRÁFICOS**



*Ilustración 1 Ubicación geográfica de San Felipe Express S.A.*



*Ilustración 2 Vista del ingreso a la empresa*



*Ilustración 3 Imagen de los buses de la empresa*

**REGISTRO DE PARTICIPACION EN INVESTIGACION ACADEMICA**

N°	NOMBRE Y APELLIDO	DNI	TIPO DE OPERADOR	FECHA	FIRMA
1	Valeria Valle Velita	75723019	Cobrador	13/10/21	Val
2	Andrei Mashay Ayala	71974336	Cobrador	13/10/21	Andrei
3	Ronald Santillan	41148916	Conductor	13/10/21	Ronald
4	Cesar Porras Cayme	41027316	Printor	13/10/21	Cesar
5	LINO M7 CERON	08667679	conductor	13/10/21	Lino
6	EDY CACERES	46620131	CONDUCTOR	13-10-21	Edy
7	KEVIN MUNOZ CABRERA	77237269	Cobrador	13/10/21	Kevin
8	AMENCO TERRONES	09473704	COBRADOR	13/10/21	Amenco
9	Dionisio Rayo Pablo	10535527	Cobrador	13/10/21	Dionisio
10	Luis A. ATUNCAR .H.	09257521	conductor	13/10/21	Luis
11	Pedro Litano Chavez	43509304	Cobrador	13/10/21	Pedro
12	VICTORIANO Nolasco Picon	10682543	Conductor	13/10/21	Victoriano
13	Edwin Moran Francisco	80079876	conductor	13/10/21	Edwin
14	WILMER HORAN HERNANDEZ	41476431	COBRADOR	13/10/21	Wilmer
15	VEGA JAIMES NIÑO ARDON	15300015	CONDUCTOR	13-10-21	Vega
16	Edgard Sarmiento Palomino	09738604	Conductor	13-10-21	Edgard
17	MARUJÁ MORALES RUIZ	45689078	Cobrador	13-10-21	Maruja
18	Yesenia Hioni Perez	46482954	Cobrador	13-10-21	Yesenia
19	Alexandro Luna Enciso	20552110	conductor	13-10-21	Alexandro
20	PERCY LOPEZ TAYPE peluchin	09685767	conductor	13-10-21	Percy
21	Carlos Delgado Morano	10762097	Cobrador	13-10-21	Carlos
22	Shayson Sanchez Maravi	71605268	Cobrador	13-10-21	Shayson
23	Ruben Darío Simec Villagay	42770868	conductor	13-10-21	Ruben
24	CESAR CALERO toleantino	46894585	conductor	13-10-21	Cesar
25	Marco Cultrero Zolada	40450000	Cobrador	13-10-21	Marco

Ilustración 4 Registro de control de trabajadores participantes

REGISTRO DE PARTICIPACION EN INVESTIGACION ACADEMICA

N°	NOMBRE Y APELLIDO	DNI	TIPO DE OPERADOR	FECHA	FIRMA
1	Jesús Jaime Umahuya U.	45510482	Cobrador	13-10-21	[Firma]
2	Alejo Julio Quispe T/.	40318408	CONDUCTOR	13-10-21	[Firma]
3	Carlos Rumiche Antón	40172379	CONDUCTOR	13-10-21	[Firma]
4	Sergio Luis Sancho Huertos	42018952	Cobrador	13-10-21	[Firma]
5	ALEX HUAYANI ASIAL	47513293	COBRADOR	13-10-21	[Firma]
6	MARTIN LIMAHUYA U.	41537599	Cobrador	13-10-21	[Firma]
7	Bernabe Valverde Rga	10675565	CONDUCTOR	13/10/21	[Firma]
8	EDMILIO TORO FUYO SANCHEZ	10441747	COBRADOR	13-10/21	[Firma]
9	Walter Manuel Fuyo Chuñas	09688492	Conductor	13/10/21	[Firma]
10	Juan Carlos Acosta Jimenez	20109459	Conductor	20/10/21	[Firma]
11	PELAYO CUAÑUPA RAMIREZ	45495386	Cobrador	20/10/21	[Firma]
12	KLOREO VIDAL GORFAN	07096868	Conductor	20/10/21	[Firma]
13	Yessica Daloz Sanchez	45110803	Cobroadora	20/10/21	[Firma]
14	Sergio Alexander Cotiercy A.	47315645	Conductor	20/10/21	[Firma]
15	WILMER VALER ROSAS	10165467	CONDUCTOR	20/10/21	[Firma]
16	Hener Henry Romiryo Willuosto	43165528	Cobrador	20/10/21	[Firma]
17	DEIVIS ACUÑA COBRADO	77144270	Cobrador	20/10/21	[Firma]
18	ALONSO SARDON E	07510153	Chofer.	20/10/21	[Firma]
19	José A. Ballarte Barrientos	09529838	Chofer	20/10/21	[Firma]
20	Solis Faredes Juanc	37278619	Cobrador	20.10.21.	[Firma]
21	PAUL JORJA SALVARRA	41112558	COBRADOR	20/10/21	[Firma]
22	Davis Rony Cortez Sanchez	79306494	Cobrador	20/10/21	[Firma]
23	Luis Quispe Astudillo	07677865	Conductor	20/10/21	[Firma]
24	JAVIER JUNCO MZARBE	41177513	COBRADOR	20/10/21	[Firma]
25	Luis Enrique Junco Liznabo	40288936	CONDUCTOR	20/10/21	[Firma]

Ilustración 5 Registro de control de trabajadores participantes



*Ilustración 6 Imágenes de la recolección de datos*



*Ilustración 7 Imágenes de la recolección de datos*



*Ilustración 8 Imágenes de la recolección de datos*



*Ilustración 9 Imágenes de la recolección de datos*