



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores,  
de un call center, Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Alvarez Herrera, Edilberta (ORCID: 0000-0001-5733-6507)

Mendoza Fajardo, Gianfranco (ORCID: 0000-0002-6519-5174)

**ASESOR:**

Dr. Carranza Estela, Teodoro (ORCID: 0000-0002-4752-6072)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A mis padres por formarme en valores y buenos modales, inculcándome ejemplarmente actitudes positivas para ser una persona de bien y mi familia y amistades que siempre confiaron en mis capacidades.

A mis padres que por su ejemplo en superación y esfuerzo siempre anhelaron verme triunfando en el ámbito profesional y a mi esposa, que siempre estuvo presente y perseverante dándome el soporte necesario para seguir triunfando.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, a Dios por brindarme la vida y un agradecimiento especial a mi formador, Carranza Estela, Teodoro, que, con una labor dedicada y esmerada, me ha formado y transmitido sus conocimientos para lograr culminar con éxito el presente trabajo de investigación.

A mi asesor, quien por su vocación de ayudarnos en la presente investigación nos permite avanzar hacia el camino del éxito.

## Índice de Contenidos

	Pag.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	15
3.5. Procedimiento	15
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV.RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	38

## Índice Tablas

	Pág.
Tabla 1 Resultado total por niveles de la variable Inteligencia emocional	17
Tabla 2 Autoconciencia (Agrupada)	17
Tabla 3 Autodominio (Agrupada)	17
Tabla 4 Conciencia Social (Agrupada)	18
Tabla 5 Habilidad Social (Agrupada)	18
Tabla 6 Desempeño Laboral (Agrupada)	19
Tabla 7 Desempeño de la Tarea (Agrupada)	19
Tabla 8 Civismo (Agrupada)	19
Tabla 9 Obstáculos a la Productividad (Agrupada)	20
Tabla 10 Prueba de normalidad	20
Tabla 11 Correlación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral	21
Tabla 12 Correlación entre la autoconciencia y desempeño laboral	21
Tabla 13 Correlación entre el autodominio y desempeño laboral	22
Tabla 14 Correlación entre la conciencia social y desempeño laboral	23
Tabla 15 Correlación entre la habilidad social y desempeño laboral	23

## Resumen

Respecto al producto de investigación titulado: “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los Trabajadores, de un Call Center, Lima, 2021” con línea de investigación en la gestión organizacional. Dicha investigación tuvo como objetivo determinar la relación positiva entre las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral. respecto a la metodología empleada en la tesis, fue de tipo aplicada, nivel descriptivo – nivel correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal, se aplico a una población total de 253 colaboradores del call center, pero solo fue aplicado a la muestra finita de 153 colaboradores los mismos que participaron gratamente en beneficio del mismo. respecto al procesamiento de los datos se empleo el software SPSS 26, sobre el aspecto ético se respeto todo los procesos necesarios que demuestra un valor importante en función al respeto de cada uno de los participantes que aportaron de manera directa e indirecta al estudio. Sobre los resultados que respaldaron el presente estudio se aplico una prueba piloto (Alfa de Cronbach), aceptable para ambas variables teniendo un 0.847 para la variable inteligencia emocional y un 8.11 para la variable desempeño laboral. Así también los resultados respecto a la correlación de rho de Spearman fue de 0.935 y un pvalor o sig. igual a 0.000. que permitió concluir de la siguiente manera; que si existe relación positiva fuerte entre las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los Trabajadores, de un Call Center, Lima, 2021.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, desempeño laboral, autoconciencia, autodominio, conciencia social

## Abstract

Regarding the research product entitled: "Emotional Intelligence and Labor Performance in Workers, of a Call Center, Lima, 2021" with a line of research in organizational management. This research aimed to determine the positive relationship between the variables emotional intelligence and job performance. Regarding the methodology used in the thesis, it was applied, descriptive level - correlational level, quantitative approach, non-experimental design - cross-sectional, it was applied to a total population of 253 call center collaborators, but it was only applied to the finite sample of 153 collaborators, the same ones who participated pleasantly for the benefit of the same. Regarding the data processing, the SPSS 26 software was used; on the ethical aspect, all the necessary processes were respected, which shows an important value based on the respect of each of the participants who contributed directly and indirectly to the study. On the results that supported the present study, a pilot test (Cronbach's Alpha) was applied, acceptable for both variables, having a 0.847 for the emotional intelligence variable and an 8.11 for the job performance variable. Likewise, the results regarding Spearman's rho correlation was 0.935 and a pvalue or sig. equal to 0.000. which allowed to conclude as follows; that if there is a strong positive relationship between the variables Emotional Intelligence and Work Performance in Workers, of a Call Center, Lima, 2021.

**Keywords:** Emotional intelligence, job performance, self-awareness, self-control, social awareness

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones han determinado uno de los componentes claves para mejorar la relación con sus colaboradores, y como lograr mejorar el desempeño laboral, el cual consiste en incrementar los niveles de inteligencia emocional, factor considerado la habilidad básica que nos permite gestionar correctamente nuestras emociones. Los acontecimientos negativos generados por la pandemia del COVID-19 y la adaptación constante al avance de la tecnología, las empresas se ven obligadas a implementar estrategias continuas, para enfrentar nuevos retos, acorde a la vanguardia. La inteligencia emocional se ha convertido en prioridad, ya que diversas investigaciones demuestran que el manejo adecuado de las emociones se relaciona directamente con el buen desempeño laboral.

En el **ámbito internacional**: En el BBC NEWS (2019), refirieron que la inteligencia emocional comprende la diferencia entre actuar de una forma socialmente aceptable y comportarse de manera negativa, vale mencionar que puede marcar la variedad entre un óptimo o mal desempeño social, aun cuando la gran mayor parte de individuos han oído acerca de la Inteligencia emocional pocos conocen cómo detectarla, ni en sí mismos ni en los otros. La inteligencia emocional además es la facultad de notar, manifestar, entender y gestionar los sentimientos, es importante ya que cuanto más comprendamos dichos puntos de nosotros, mejor va a ser nuestra salud psicológica y nuestro desempeño laboral. En El Tiempo (2020), mencionan que existen dos claves importantes, para poder desafiar la COVID 19 mediante la inteligencia emocional y son: La resiliencia debido a que te ayuda a recuperarte rápido de algo que te preocupa y te sitúa en un estado en el cual puedes tomar diferentes elecciones. La segunda clave podría ser aprender a mejorar tus propias actitudes emocionales ante este caso pues no ayuda el estar preocupado, ni estar en pánico. Es mejor continuar calmado y claro, pues de esta forma puedes pensar mejor, en la situación del COVID 19, el potencial de inquietudes y retos que expone es infinito. Hay dudas respecto a ser benéfico a partir de la vivienda, o incertidumbre frente al contagio si su trabajo te impone a salir de ella. Además, sobre el futuro de las fuentes de trabajo. Por ello



es importante tener en cuenta que se vive con la expansión del coronavirus y una pandemia de miedo, ya que se denota una preocupación tóxica que brota de la incertidumbre del conocer cuándo será el final de la pandemia.

En el **ámbito nacional**, en la sección de gerencia y liderazgo en el diario El Peruano (2021), explicó que muchas empresas en nuestro país lograron superar los estragos originados por el covid-19, en las que fue relevante la participación de los líderes responsables de cada centro de labores, los cuales se vieron obligados a generar constantes cambios y establecer estrategias adecuadas para lograr los objetivos organizacionales, en esta labor fue predominante el control adecuado de la inteligencia emocional, por ende, el manejo eficiente de sus habilidades fueron las claves para poder gestionar sus equipos óptimamente en esta realidad. Del mismo modo, en la sección artículo informativo en el diario Gestión (2021), informa que la productividad no lo determina la cantidad de horas laboradas o la variedad de deberes que las personas se establecen a realizar, sino, esto se debe a las estrategias utilizadas para realizar de manera optimizada dichas tareas con la finalidad de realizar un desempeño laboral eficiente.

En el **ámbito local**, Según Bartra y Torres (2019). En su investigación realizada en Lima Metropolitana, tuvo el objetivo de realizar la determinación el grado de conmoción de la Inteligencia Emocional los trabajadores en su desempeño de su labor en una empresa. Concluye, que, si aumenta el puntaje de inteligencia emocional, también el desempeño laboral se incrementa. Por otro lado, Fajardo (2017) en su investigación realizada el distrito de Lima, tuvo como objetivo, determinar la relación de causa efecto entre la inteligencia Emocional y el desempeño laboral en las teleoperadoras de EsSalud en Línea, se concluye que la inteligencia emocional se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la institución, ya que, favorece su actividad laboral si la relación entre el personal es manejable.

Respecto a la **realidad problemática** en la empresa es que se encuentra personal que está bajo un nivel alto de responsabilidades y en constantes cambios durante el trabajo, así como el desplazamiento a las viviendas en dónde ahora se realiza la labor diaria, genera conflictos internos disminuyendo la capacidad de resolver problemas y el bajo desempeño laboral que están

presentando en la gestión diaria, por tanto, hay la necesidad de investigar, por lo tanto, llegamos a observar.

Como **problema general** dentro de la investigación se consideró: ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021? Del mismo modo se consideró **problemas específicos**, tales como: (a) ¿Cómo se relaciona la autoconciencia con el desempeño laboral? (b) ¿Cómo se relaciona el autodominio con el desempeño laboral? (c) ¿Cómo se relaciona la conciencia social con el desempeño laboral? (d) ¿Cómo se relaciona la habilidad social con el desempeño laboral?

El estudio se justifica teóricamente, toda vez que empleó la revisión y citación de literatura de cada variable para dar sustento al marco teórico del estudio, en tanto la justificación práctica se dio porque al término desarrollo de la investigación se brindó los resultados y recomendaciones a los directivos de la empresa, a fin de que puedan tomar medidas correctivas por el bien de la organización, por otro lado la justificación metodológica se dio mediante la aplicación correcta del método científico y utilizando como recolección de datos cuestionario previamente validado y medido con una alta confiabilidad.

La investigación abordó como **objetivo general**; Determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021, de la misma forma se tomó en cuenta como **objetivos específicos**; (a) Determinar la relación de la autoconciencia con el desempeño laboral. (b) Determinar la relación del autodominio con el desempeño laboral. (c) Determinar la relación de la conciencia social con el desempeño laboral. (d) Determinar la relación de la habilidad social con el desempeño laboral.

Finalmente, la investigación estimó como hipótesis general si existe relación significativa de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021. De igual manera, se propuso como hipótesis específicas que son (a) Existe relación significativa de la autoconciencia con el desempeño laboral. (b) Existe relación significativa del autodominio con el desempeño laboral. (c) Existe relación significativa de la conciencia social con el desempeño laboral. (d) Existe relación significativa de la habilidad social con el desempeño laboral.

## II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación de proyecto se avaló en **antecedentes a nivel nacional** tales como lo abocado por Izquierdo y Quispitongo (2017) en su investigación demostraron que la inteligencia emocional impacta directamente en el desempeño laboral en vendedores de telefonía móvil, donde tomaron énfasis en el ámbito de la calidad de servicio, en el cual es determinante el manejo del estrés, mientras que la eficiencia del personal está regida por la adaptabilidad. Además, se comprobó que la dimensión estado de ánimo general tiene una influencia mayor en la calidad de servicio, del mismo modo, llegaron a la conclusión de que un buen manejo de la IE ayudará al vendedor a aceptar de manera adecuada un rechazo y facilitará el éxito tanto a largo como a corto plazo, de esa manera el vendedor se sentirá motivado para perseverar en el proceso de su labor siendo capaz de trabajar con empatía. Finalmente, la empresa tendrá que optar por estrategias en su proceso de selección de su personal, tomando hincapié en analizar la IE en sus futuros colaboradores.

Burneo (2017) en su tesis, determinó que la relación correlacional de la variable gestión del talento humano y de la variable desempeño laboral de los empleados del Gobierno Regional de Tacna fue significativa, puesto que, para la empresa es un factor importante el desarrollo y la provisión de sus recursos humanos, en las habilidades y metas en base a resultados de su personal, por otro lado, también toma relevancia, tanto en los procesos de reclutamiento, selección, estos son factores determinante en el desempeño en el ámbito laboral de sus empleados, por ende, la calidad de trabajo y satisfacción del trabajador está determinado por el manejo adecuado de la gestión del talento humano de la institución.

Ceballos et al., (2017) demostraron que la inteligencia emocional, en cuanto a las aptitudes sociales y emocionales, tiene una influencia positiva en las competencias laborales, las características de los trabajadores que ayudan a mejorar la formación de sus competencias son el adecuado trabajo en equipo que realizan y la comunicación fluida que mantienen entre ellos, también el reconocimiento de sus emociones, es un factor influyente en este aspecto, de

igual manera, la percepción y la negociación es fundamental para reforzar el desempeño de los colaboradores. En tanto, las personas que poseen deficiencia del manejo de las emociones en su centro de labores pueden desarrollar un desempeño inferior en sus actividades, además de no desarrollar competencias laborales.

Fajardo (2017) indicó que la inteligencia emocional tiene una relación directa con el desempeño en las actividades laborales de los trabajadores de EsSalud, ya que, la institución adopta políticas internamente que permiten fortalecer la inteligencia emocional para mejorar su desarrollo, en cuanto a la dimensión autocontrol, indica que existe una relación estrecha con el desenvolvimiento laboral, puesto que, las personas que controlan sus propias emociones, están preparadas para enfrentar diferentes situaciones en su ámbito laboral, con respecto a la dimensión motivación, también evidencia una estrecha relación en cuanto al desempeño de sus actividades, siendo este factor de importancia relevante para que el trabajador se sienta motivado constantemente, mientras que la empatía también muestra ser un factor relevante en cuanto al desenvolvimiento de los colaboradores.

Urtecho (2019), tuvo como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, la investigación fue descriptivo-correlacional. cuyos resultados demostraron que un 35.7% consideran que no existe un adecuado manejo de los comportamientos interpersonales, mientras un 52% consideran que no existe un manejo de comportamientos de adaptabilidad, así mismo los factores que han tenido bajo nivel en el desempeño laboral fueron, conocimientos, comportamientos contraproducentes y responsabilidad.

Alva y Chávez (2019), en donde se tuvo como objetivo analizar la relación entre el desempeño emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa Rotal, cuya investigación nos mostró que existe una deficiencia en cuanto al manejo del conocimiento digital y la autoconciencia emocional, ya que en la mayoría de las organizaciones no existe un alto nivel de vínculo entre cada uno de sus miembros, demostrando que sus percepciones no están relacionados con sus fortalezas y debilidades, por lo que muchos de los trabajadores no se sienten comprometidos ni empoderados con su labor, debido a la ineficiencia de la inteligencia emocional.

En el **ámbito internacional**, MacCann (2020) indicó que las escuelas e instituciones de estudio dedican un largo tiempo y recursos al desarrollo de las capacidades sociales y emocionales de los alumnos, como la inteligencia emocional, las metas de dichos programas son en cierta forma para el desarrollo personal, empero en cierta forma para incrementar el rendimiento académico, el meta análisis de hoy revisa el nivel en que la inteligencia emocional de los alumnos está vinculada con el rendimiento académico, los alumnos con más inteligencia emocional, tienen más superioridad en la regulación de los sentimientos como la ansiedad de prueba y la frustración en el colegio.

Cruz (2020), nos planteo que que la inteligencia emocional ayuda a mejorar la satisfacción laboral, a través de sus resultados el 10% de los trabajadores demostraron tener un nivel mayor de inteligencia emocional, demostrando que muchas de las organizaciones han utilizado el manejo de la inteligencia emocional para llegar a reducir el índice de rotación de personal, llegando a mejorar sus habilidades, competencias y destrezas y permitiendo los trabajadores que tengan un mejor manejo de auto ciencia y habilidades sociales. El estudio se fundamenta en la teoría de Goleman nos menciona que las personas pueden tener un mejor control de sus emociones actitudes frente a dificultades.

Aragón (2019), en donde se analizo la relación de la inteligencia emocional y el desempeño, a través de sus resultados los factores que reflejaron una mayor asociación con el desempeño de los trabajadores son los factores psicológicos y emocionales, por lo que es importante tener un mejor manejo de inteligencia emocional que ayude a sentir, controlar y modificar sus emociones, generando en ellos una mejor toma de decisiones ante cualquier dificultad y puedan reconocer su destrezas habilidades, generando que aprovechen nuevas oportunidades.

Según Drigas (2018), nos planteó que bastantes personas malinterpretan sus propias actitudes emocionales, no logran mantener el control de los arrebatos emocionales o trabajan extrañamente bajo distintas pensiones, lo cual resulta en secuelas nocivas para sí mismos, los otros y la sociedad, otras personas poseen una más grande capacidad para hacer un procesamiento más sofisticado de los datos acerca de los sentimientos y el uso de información como una guía para sus propios pensamientos y comportamientos, generalmente la inteligencia emocional

da gran interés para investigadores y científicos, debido a que se siguen llevando a cabo estudios sobre su composición, medición, efectos positivos y negativos

Pérez et al., (2018), sostuvo que el campo de la salud requiere elevados esfuerzos para poder preservar los cuidados que requieren las personas, se inició el análisis para establecer la interacción entre el compromiso y la inteligencia emocional, en los enfermeros, el análisis arrojó que los enfermeros con más inteligencia emocional han demostrado tener un nivel más alto de compromiso y de productividad, siendo el elemento interpersonal el más grande predictor, debido a que la práctica profesional en el cuidado de la salud necesita mucho compromiso personal y organizacional, las enfermeras hacen distintas ocupaciones del cuidado.

Lee y Chelladurai (2018), mencionó que las emociones juegan un papel crítico en el proceso de liderazgo, subjetivamente poco se conoce sobre la gestión de las emociones y su efecto en la paz interior dentro del entorno del liderazgo deportivo, para colmar este vacío, este análisis inspeccionó las interacciones entre la inteligencia emocional, y las tres formas de trabajo emocional, la extenuación del instructor, la satisfacción laboral y las intenciones de rotación entre los instructores atléticos del colegio secundario, los instructores tienen que utilizar expresiones de actuación intensa y genuina.

El **enfoque teórico** sobre la variable Inteligencia Emocional fue demostrado por Chiavenato (2019) donde cita la teoría de las necesidades motivacionales de Maslow, quien nos indica que «La autorrealización es crecimiento intrínseco de lo que ya está dentro del organismo o, para ser más precisos, de lo que el organismo es él mismo» (p.103). El colaborador debe de perseguir constantemente el crecimiento del aprendizaje interno, con el fin de seguir mejorando sus habilidades y capacidades día a día y no centrarse en una sola meta, de esta manera satisface la necesidad de autorrealizarse, alimentando su desarrollo profesional y así estaría aportando eficientemente con las expectativas de la organización. Asimismo, sobre la segunda variable, Desempeño Laboral, se demostró en el libro de Werther y Davis (2017) quien hace referencia sobre la teoría X / Y de Douglas Mac Gregory, donde explica que en el ámbito empresarial existen dos comportamientos de los directivos, los cuales los determinó como los de tipo X, quienes son los que se enfocan en un

estilo de administración tradicional y estricto, donde se piensa que los empleados solo tienen un fin productivo y que poseen un trabajo deficiente; por otro lado los de tipo Y, son todo lo contrario, por lo que en esta clase de liderazgo prima un comportamiento motivador, en el cual, se cree que los trabajadores tienen un desempeño óptimo, basados en una motivación constante.

En relación al **enfoque conceptual** de la variable 1 Inteligencia Emocional el estudio fue abordado por Caballero (2020), indicó que la inteligencia emocional dentro de un ámbito laboral hace que las empresas busquen colaboradores que puedan saber adaptarse al cambio en la vida laboral, ya que las compañías prefieren empleados con una buena actitud de servicio y de cordialidad para con los demás, prácticamente aquellas personas que logran demostrar que utilizan la inteligencia emocional, ocupan puestos de trabajo importantes en la compañía, por ello se denota la importancia de saber trabajar en equipo, tener escucha activa, ser creativo y solucionar problemas cotidianos mediante la correcta toma de decisiones en la empresa. Asimismo, Glover (2017), comentó que la inteligencia emocional tiene cierto vínculo entre el control de emociones y el conocimiento, siempre se ha pensado que cuando un individuo está emocionalmente desencajado o fuera de sí, no podía pensar con claridad, dando a entender que la inteligencia y emociones eran diferentes o que no guardaban relación, pues Goleman (2017), demostró que la inteligencia y las emociones son concordables en la manera en la que la inteligencia no se deje sumergir por las emociones, pueda superar y encaminar a resultados fabulosos. También, Van Laere (2020), mencionó que la falta de inteligencia emocional tiene numerosas consecuencias, por ejemplo, aglomerar emociones negativas y terminar explotando, gozar menos de los momentos de alegría o felicidad, no saber frenar las cosas que nos hacen daño, no saber relacionarse con las demás personas. Con mucha frecuencia nos congelamos o nos reprimimos de forma emocional, es por ello la relevancia de tener cierto equilibrio emocional. Del mismo modo, Ferro (2018), definió que la inteligencia emocional nos brinda a las personas la capacidad y habilidad para controlar sus fuerzas e impulsos emocionales contrarios, muchos de ellos motivados sin alguna justificación, los cuales provocan un rechazo en las relaciones interpersonales, sociales y familiares, repercutiendo en la calidad de vida del ser humano. De igual modo, Cerdá (2018),

argumentó que la inteligencia emocional no reemplaza a la inteligencia cognitiva, sino que lo da por supuesto y se apoya en él, si los cambios tienen una característica de la persona, y no solo es de conocimientos sino de emociones, cuánto mayor nivel de inteligencia emocional hay, más sencillo será poder generar un cambio. También, Robson (2019), sostuvo que la inteligencia emocional es la facultad de interpretar las motivaciones de otros y persuadir de que hagan lo que tu desees, la inteligencia práctica quizá sea una de las etapas más difíciles de medir o enseñar de forma explícita, pero se debe cultivar con el pasar del tiempo para que haya una mejora sustancial. Igualmente, Maurice (2014) manifestó que la educación desde una etapa temprana es sumamente importante ya que vivimos en un contexto globalizado y con la tecnología constantemente cambiante, atribuye a que el aprendizaje debe ir más de la mano con formar niños que en su determinado momento tendrán que lidiar con distintos cambios generalizados al entorno al que se vayan a dirigir, ahí es donde la inteligencia emocional logrará resultados diferenciales y potencie las habilidades adquiridas. Finalmente, Bradberry (2012), mencionó que la inteligencia emocional necesita una comunicación más asertiva entre la parte racional y emocional del cerebro, influye en nuestra manera de gestionar nuestros comportamientos, de ir más allá del ambiente social y de ir tomando acciones personales que nos puedan dar resultados positivos, se utiliza un factor trascendental del comportamiento del ser humano que es muy alejado a nuestro intelecto.

En cuanto a la variable 2 Desempeño Laboral, D'Alessio (2012), definió al desempeño laboral como un proceso que se caracteriza por la evaluar la comparación de los resultados o calificaciones de cada colaborador con su grado de desempeño relacionado a las competencias del puesto laboral para el que se le contrató. También, Quintanilla (2018), definió al desempeño como un proceso donde se puede apreciar el nivel de rendimiento del trabajador, donde la motivación desempeña un valor importante en el grado del desenvolvimiento de este, ya que, si el empleado se siente motivado para ejecutar sus habilidades y conocimientos, rendirá poniendo énfasis en sus acciones y esto se verá reflejado en los resultados obtenidos. Del mismo modo, Gallardo (2012) se refirió al desempeño laboral como las acciones de responsabilidad que las personas realizan, utilizando sus habilidades, conocimientos valores y actitudes,



haciéndolas de la mejor manera, con el objetivo de alcanzar las metas trazadas. Para Romero (2019), las empresas tienen énfasis en contratar al personal calificado dándole suma importancia a su desempeño laboral, en el perfil laboral que presentan, ya que este dato les da la apreciación, en función de indicadores; donde se evidencia el nivel del esfuerzo del trabajador, los logros obtenidos y la calidad de su desempeño. Igualmente, Alles (2016) indicó con referencia al desempeño laboral, como una de las funciones de relevancia en cada organización, donde el supervisor cumple la misión de hacer seguimientos de los métodos, los resultados y de verificar el progreso del desempeño de cada trabajador para encaminar a un buen futuro a la empresa. De la misma manera, Chiavenato (2019), precisó al desempeño laboral como la eficacia y eficiencia del empleado, puesto que un adecuado desempeño en combinación con el grado de esfuerzo tiene resultados óptimos generados en un menor tiempo y mayor efectividad, logrando la satisfacción individual y a la vez la enriquece el desempeño de la organización. También, Rodríguez (2016), indicó que la evaluación de desempeño de los trabajadores es una herramienta nos va a ayudar a la toma de decisiones, puesto que da información clara y necesaria en este aspecto. Finalmente, Mundo Empresarial (2016), mencionó que, al ejecutar la evaluación de desempeño laboral, el objetivo es obtener una mejora en el desarrollo integral del individuo, mediante planes de acción con el líder, con el objetivo de encaminar su plan de carrera y pulir su perfil. Este aspecto es importante para mejorar la relación entre el subordinado y su jefe; de esta manera se logra la interacción para que sigan un solo lineamiento, alcanzando los objetivos tanto de la empresa como individuales.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La investigación giró en un entorno de enfoque cuantitativo, debido a que se pretendió comprobar las hipótesis del estudio en base a la medición numérica, como lo explica Niño (2019), se ocupa de recolectar e información por medio de la matemática, para buscar la comprobación de hipótesis y posteriormente de ello determinar conclusiones.

La investigación consideró un tipo de estudio aplicado, ya que se pretendió encontrar alternativas de solución a partir del conocimiento para solucionar la problemática del estudio, en concordancia a ello Ñaupá et al., (2018) manifestaron que este tipo estudio se basa en los resultados de la investigación básica y se caracteriza por formular interrogantes en calidad del problema de estudio y mismas que son tentativamente respondidas por unas hipótesis de trabajo a fin de resolver la vida social del ser humano en una comunidad.

Así mismo, el estudio contó con un método hipotético deductivo, toda vez que se inició proponiendo una hipótesis para explicar un fenómeno y posteriormente comprobarlo para determinar deducciones generales de ello, como lo afirma Bernal (2016) quien consideró que este método radica en una técnica que inicia de unas afirmaciones hipotéticas con el propósito de afirmar o negar dichas hipótesis, deduciendo de estas conclusiones que se deben comparar con la realidad.

En tanto el diseño del estudio fue no experimental y de corte transversal, toda vez que no se pretende manipular las variables en ninguna circunstancia y se pretende recolectar los datos del informe en un determinado tiempo, en esa misma línea Hernández y Mendoza (2018) explicaron que los estudios no experimentales son tácticas y reales, en las que no existe manipulación de las variables debido a que ya sucedió. En cuanto el diseño de investigación

transversal tiene el propósito de estudiar la recolección de datos en un tiempo único.

Respecto al nivel de investigación fue descriptivo, puesto que se desea conocer al detalle el cómo se comportan las de las variables y sus dimensiones en su contexto natural y también el estudio será a un nivel correlacional, ya que se pretendió encontrar la relación existente entre las variables a indagar, tal y como lo sustenta Maldonado (2018), los estudios descriptivos se orientan hacia las características, elementos o propiedades del fenómeno objeto a estudiar y los estudios correlacionales posee el propósito comparar o evaluar la relación entre dos o más estudios, variables.

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

Variable Inteligencia emocional: De acuerdo con Hellriegel et al., (2017), la inteligencia emocional basado en la teoría de Goleman (2017), es el conjunto de habilidades que les permiten a las personas reconocer y comprender sus sentimientos y emociones (autoconciencia) y también los de terceros (conciencia social) y, a continuación, aplicar ese conocimiento para guiar su forma de pensar (habilidad social) y actuar (autodominio).

Dimensión autoconciencia: Según Hellriegel et al., (2017), es la capacidad de comprensión y reconocimiento de nuestros estados emocionales internos, ánimos, impulsos y la confianza en uno mismo.

Indicadores: según Moonstone (2009), refirió que la conciencia emocional tiene la capacidad de tener. Para Matthew Mckay (2019), mencionó que las personas con autoevaluación conocen sus habilidades blandas y duras y están abiertas a recibir críticas constructivas y aprender de ellas. Así también Rebiere (2019) relató que la confianza en uno mismo es pensar, tomar decisiones, aprender y superar los miedos propios.

Dimensión Autodominio: Para Hellriegel et al., (2017), comprende la capacidad de regularizar los estados anímicos, los deseos y redirigir nuestros impulsos, para guiar o facilitar la obtención de las metas

Indicadores: para Mischel (2015), Definió que el autocontrol es la capacidad de poder tener un control sobre uno mismo. según Mckeown (2018), señaló que la adaptabilidad es aquella facultad de desenvolverse correctamente de las dificultades del entorno. Por ende, Blanco (2007), comentó que la

orientación al logro es la preocupación por ejecutar una buena labor y enfrentar nuevos retos laborales.

Dimensión conciencia social: Hellriegel et al., (2017), lo propusieron como la habilidad de comprensión y entendimiento de las emociones de otras personas y a la vez la controlar y dirigir las reacciones propias.

Indicadores: según Harvard Business Review (2018), mencionó que la empatía es la facultad de centrarse en los demás y de la habilidad de establecer relaciones sociales. Así también, Lescano (2011) nos argumentó que la orientación del servicio asume un grado mayor de interés en apoyar a otras personas y trata de una actitud proactiva, así como del respeto.

Dimensión habilidad social: Hellriegel et al., (2017), sostuvieron que es la capacidad de formar redes sociales interpersonales, conllevar relaciones de sociedad y crear entendimiento, para inducir en los otros las respuestas deseables.

Indicadores: es por ello Rosique (2015), comentó que la Influencia es la capacidad de alterar el comportamiento de las personas. También el autor Van Der Hofstadt (2005), definió que la comunicación es intercambiar información entre una o más personas con el objetivo de compartir experiencias. Asimismo, Maeso (2015), señaló que la habilidad de equipo son destrezas que permiten a un conjunto de personas relacionarse y ser competentes ante el resto.

Variable Desempeño laboral: Según Robbins y Judge (2017), su definición de calificar la manera en la cual los colaboradores realizaban las labores incluidas en una explicación de puestos de trabajo, se transformó en una evaluación por conductas, en términos de desempeño de la tarea, civismo y obstáculos la productividad; siendo este tipo de evaluación con mayor demanda en las empresas actuales, que se caracterizan por ser menos jerárquicas y más orientadas al servicio.

Dimensión desempeño de la tarea: De acuerdo con Robbins y Judge (2017), consiste en lograr cumplir debidamente las obligaciones y responsabilidad que tiene un empleado para producir bienes y/o servicios, o como también el ejecutar actividades administrativas; las cuales deben alinearse en términos de eficacia y eficiencia.

Indicadores: el autor Rodriguez (2016), mencionó que la eficacia es la facultad de conseguir los objetivos que se espera o desea. Por su parte D'Alessio (2012) indicó que la eficiencia es la capacidad de acceder a algo para obtener un efecto determinado, minimizando el uso de recursos.

Dimensión civismo: Para Robbins y Judge (2017), definieron como todos los actos que promueven un ambiente psicológico ideal para desarrollar un trabajo, tales como: el apoyo entre compañeros, el respeto mutuo, el compromiso hacia los objetivos de la organización y generar sugerencias con críticas constructivas.

Indicadores: según lo expuesto por Tagle (2018), se refirió a la solidaridad como un acto de apoyo incondicional a intereses ajenos en situaciones difíciles. Para Gabini (2018), realizó la definición de compromiso laboral como el alto grado de participación y el grado de identificarse del empleado con una organización, involucrándose de manera activa en los objetivos de esta. El autor Tagle (2018), explicó que el respeto es la valoración especial y la consideración que se le genera a alguien o a algo, sin causarle perjuicios, reconociendo su valor social. Es por ello que Quintanilla (2018) hizo mención como definición de sugerencia que es una propuesta sobre un modo de ser o de hacer a una persona.

Dimensión obstáculos a la productividad: En consideración a lo manifestado por Robbins y Judge (2017), esta dimensión constituye todas aquellas acciones que dañan de manera activa a la organización, tales como: daños a la propiedad de la compañía, el hurto, la agresión entre compañeros y faltar consecutivamente.

Indicadores: según Orosco (2018), resaltó las prácticas indebidas son actitudes negativas de las personas cuando no se alinean a los sanos usos y prácticas bursátiles. Para Alles (2016) refirió al ausentismo como la ausencia de un deber u obligación sin una buena razón. En ese sentido Romero (2019), mencionó a la actitud negativa como comportamientos inadecuados que los individuos muestran de manera constante o temporal.

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

La constitución de la población fue de 253 colaboradores de un call center que labore en un horario de turno mañana y tarde en la ciudad de Lima. De acuerdo con Niño (2019), la población consiste en todos aquellos elementos que

comparten ciertas características similares y a su vez conformar el ámbito de la investigación.

Respecto la muestra del estudio se determinó a través del muestreo probabilístico aleatorio simple, como lo explica Niño (2019) si la población es homogénea, la muestra se escoge al azar, bajo el inicio de que todas las unidades deben tener la misma posibilidad de ser escogidas, mediante una estrategia que evite la influencia de las preferencias y deseos del investigador, de tal manera que al aplicar la fórmula correspondiente se halló que la muestra del estudio será de 153 colaboradores. (Ver Anexo)

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

Respecto a la técnica de investigación se utilizó la encuesta, que de acuerdo con Niño (2019) la encuesta permite recolectar información proveída por la muestra del estudio, en referencia a sus percepciones acorde a las variables de la investigación. En tanto, el instrumento del estudio se utilizó el cuestionario, de acuerdo con Bernal (2016) es un grupo de interrogantes previamente diseñadas para generar información que permita alcanzar los objetivos del estudio.

### **3.5. Procedimiento**

Respecto al procesamiento de recolección de datos se realizó mediante una invitación voluntaria a los 253 colaboradores y los cuales respondieron cada una de las preguntas planteadas en el cuestionario mediante la plataforma Google Forms y el cual fueron repartidos mediante un enlace por correos o vía whatsapp.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Culminada la recolección de datos se procesó mediante el programa estadístico SPSS 26, el mismo que facilitó el cálculo de la estadísticas descriptiva e inferencial.

La estadística descriptiva según Hernández y Mendoza (2016) consiste en detallar el comportamiento y características de las variables y sus dimensiones, mediante la distribución de frecuencias y representación gráfica por agrupamiento de datos en categorías.

En tanto, la estadística inferencial de acuerdo con Hernández y Mendoza (2016) permite corroborar las hipótesis del estudio y estimar parámetros.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se resalta que el presente estudio es enteramente propiedad de los investigadores, por lo cual se rechaza cualquier índole de copia y además los sujetos que conformen la muestra del estudio serán participantes voluntarios, manteniendo en reserva sus identidades para obtener los datos más sinceros posibles y así mismo no se manipulará los datos recolectados

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1 *Resultado total por niveles de la variable Inteligencia emocional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	39	25,5	25,5
Regular	79	51,6	77,1
Alto	35	22,9	100,0
Total	153	100,0	

Fuente: Data - Software SPSS 26

Sobre la tabla 1, donde el total de participantes fueron 153 colaboradores, se planteo conocer la apreciacion que tiene sobre el manejo de la inteligencia emocional en su centro de labores; se aprecia que el 51.6% mostraron un manejo regular, el 25.5% mostraron un manejo bajo y el 22.9% mostraron un manejo alto respecto a la inteligenica emocial. Es por ello que se debe buscar un mayor control de las emociones para lograr todas las actividades planteadas.

Tabla 2 *Autoconciencia (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	68	44,4	44,4
Regular	58	37,9	82,4
Alto	27	17,6	100,0
Total	153	100,0	

Fuente: Data - Software SPSS 26

Sobre la tabla 2, donde el total de participantes fueron 153 colaboradores, se planteo conocer la apreciacion que tienen sobre el manejo de la autoconciencia en su centro de labores; se aprecia que el 44% mostraron un manejo bajo, el 37.9% mostraron un manejo regular y el 17.6% mostraron un manejo alto respecto a la autoconciencia. Se debe buscar un mejor manejo de la responsabilidad.

Tabla 3 *Autodominio (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	23	15,0	15,0
Regular	48	31,4	46,4
Alto	82	53,6	100,0
Total	153	100,0	



Fuente: Data - Software SPSS 26

Sobre la tabla 3, donde el total de participantes fueron 153 colaboradores, se planteo conocer la apreciacion que tienen sobre el manejo del autodominio en su centro de labores; se aprecia que el 53.6% mostraron un manejo alto, el 31.4% mostraron un manejo regular y el 15% mostraron un manejo bajo respecto al autodominio. Por lo tanto se debe mejorar las condiciones para el fortalecimiento de las aptitudes.

Tabla 4 *Conciencia Social (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	21	13,7	13,7
Regular	62	40,5	54,2
Alto	70	45,8	100,0
Total	153	100,0	

Fuente: Data - Software SPSS 26

Sobre la tabla 4, donde el total de participantes fueron 153 colaboradores, se planteo conocer la apreciacion que tienen sobre el manejo de la conciencia social en su centro de labores; se aprecia que el 45.8% mostraron un manejo alto, el 40.5% mostraron un manejo regular y el 13.7% mostraron un manejo bajo respecto a la conciencia social. Por lo tanto la empresa debe fomentar la responsabilidad social entre todos.

Tabla 5 *Habilidad Social (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	44	28,8	28,8
Regular	82	53,6	82,4
Alto	27	17,6	100,0
Total	153	100,0	

Fuente: Data - Software SPSS 26

Sobre la tabla 5, donde el total de participantes fueron 153 colaboradores, se planteo conocer la apreciacion que tienen sobre el manejo de la habilidad social en su centro de labores; se aprecia que el 53.6% mostraron un manejo regular, el 28.8% mostraron un manejo bajo y el 17% mostraron un manejo alto respecto a la habilidad social. Por tanto la empresa debe rescatar el talento de sus colaboradores que tengan un perfil agradable a la comunidad.

Tabla 6 *Desempeño Laboral (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	30	19,6	19,6
Regular	84	54,9	74,5
Alto	39	25,5	100,0
Total	153	100,0	

Fuente: Data - Software SPSS 26

Sobre la tabla 6, donde el total de participantes fueron 153 colaboradores, se planteo conocer la apreciacion que tienen sobre el manejo de desempeño laboral en su centro de labores; se aprecia que el 54.9% mostraron un manejo regular, el 25.5% mostraron un manejo alto y el 19.6% mostraron un manejo bajo respecto al desempeño laboral. Es por ello que la empresa debe evaluar medidas efectivas para un incrementar el desempeño en sus colaboradores.

Tabla 7 *Desempeño de la Tarea (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	16	10,5	10,5
Regular	66	43,1	53,6
Alto	71	46,4	100,0
Total	153	100,0	

Fuente: Data - Software SPSS 26

Sobre la tabla 7, donde el total de participantes fueron 153 colaboradores, se planteo conocer la apreciacion que tienen sobre el manejo de desempeño de la tarea en su centro de labores; se aprecia que el 46.4% mostraron un manejo alto, el 43.1% mostraron un manejo regular y el 10.5% mostraron un manejo bajo respecto al desempeño de la tarea. Por ende, el desempeño de las tareas incrementara en la medida que todos colaboren en ello.

Tabla 8 *Civismo (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	22	14,4	14,4
Regular	37	24,2	38,6
Alto	94	61,4	100,0
Total	153	100,0	

Fuente: Data - Software SPSS 26

Sobre la tabla 8, donde el total de participantes fueron 153 colaboradores, se planteo conocer la apreciacion que tienen sobre el manejo del civismo en su centro de labores; se aprecia que el 61.4% mostraron un manejo alto, el 24.2% mostraron un manejo regular y el 14.4% mostraron un manejo bajo respecto al

civismo de lo trabajadores. Es necesario que los colaboradores deban respetar las políticas internas de la empresa así como su cumplir con ellas.

Tabla 9 *Obstáculos a la Productividad (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	52	34,0	34,0
Regular	78	51,0	85,0
Alto	23	15,0	100,0
Total	153	100,0	

Fuente: Data - Software SPSS 26

Sobre la tabla 9, donde el total de participantes fueron 153 colaboradores, se planteo conocer la apreciación que tienen sobre el manejo de los obstáculos a la productividad en su centro de labores; se aprecia que el 51% mostraron un manejo regular, el 34% mostraron un manejo bajo y el 15% mostraron un manejo bajo respecto a los obstáculos a la productividad de lo trabajadores. La empresa debe capacitar en habilidades blandas al trabajador para poder afrontar los retos.

## 4.2 Prueba Inferencial

Tabla 10 *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	0.475	153	0.000
Desempeño laboral	0.537	153	0.001

Fuente: Data - Software SPSS 26

Como se observa en la tabla 10, respecto a los resultados de la prueba de normalidad de los datos y donde se determina que tipo de estadígrafo utilizar para responder cada una de las hipótesis planteadas dentro de la investigación correlacional. Es así que según el estadígrafo del kolmogorov nos demuestra que los datos recogidos tienen un comportamiento de no distribución normal. Ello se sustenta en tanto el valor sig. planteado es menor a 0.05 para ambas variables (inteligencia emocional con un sig. 0.00 y desempeño laboral con un sig. 0.00), por ello se plantea el uso del estadígrafo del rho de Spearman para cada una de las hipótesis planteadas dentro de la tesis.

## Prueba de hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021.

H<sub>a</sub>: Si existe relación entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021.

Tabla 11 *Correlación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral*

		Inteligencia Emocional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,935**
		N	153
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,935**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	153

Fuente: Data - Software SPSS 26

Como se muestra en la tabla 11, respecto al nivel de correlación existente entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral donde dicho nivel de correlación es de 0.935 (nivel positiva fuerte). Así como también se observa que el grado de significancia es de valor 0.000 que permite a los autores exponer la existencia de correlación entre ambas variables, así como la aceptación significativa de la hipótesis alterna.

## Prueba de hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre la autoconciencia con el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021.

H<sub>a</sub>: Si existe relación directa entre la autoconciencia con el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021.

Tabla 12 *Correlación entre la autoconciencia y desempeño laboral*

		Autoconciencia	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Autoconciencia	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,613
		N	153
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,613
		Sig. (bilateral)	,000
		N	153

Fuente: Data - Software SPSS 26

Como se muestra en la tabla 12, respecto al nivel de correlación existente entre la autoconciencia y desempeño laboral donde dicho nivel de correlación es de 0.613 (nivel positiva media). Asi como tambien se observa que el grado de significancia es de valor 0.000 que permite a los autores exponer la existencia de correlación entre ambas variables, asi como la aceptación significativa de la hipótesis alterna.

### Prueba de hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre el autodominio con el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021.

H<sub>a</sub>: Si existe relación directa entre el autodominio con el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021.

*Tabla 13 Correlación entre el autodominio y desempeño laboral*

			Autodominio	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Autodominio	Coeficiente de correlación	1,000	,833
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	153	153
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,833	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	153	153

Fuente: Data - Software SPSS 26

Como se muestra en la tabla 13, respecto al nivel de correlación existente entre el autodominio y desempeño laboral donde dicho nivel de correlación es de 0.833 (nivel positiva fuerte). Asi como tambien se observa que el grado de significancia es de valor 0.000 que permite a los autores exponer la existencia de correlación entre ambas variables, asi como la aceptación significativa de la hipótesis alterna.

### Prueba de hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre la conciencia social con el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021.

H<sub>a</sub>: Si existe relación directa entre la conciencia social con el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021.

Tabla 14 Correlación entre la conciencia social y desempeño laboral

			Conciencia Social	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Conciencia Social	Coeficiente de correlación	1,000	,769
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	153	153
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,769	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	153	153

Fuente: Data - Software SPSS 26

Como se muestra en la tabla 14, respecto al nivel de correlación existente entre la conciencia social y desempeño laboral donde dicho nivel de correlación es de 0.769 (nivel positiva fuerte). Así como también se observa que el grado de significancia es de valor 0.000 que permite a los autores exponer la existencia de correlación entre ambas variables, así como la aceptación significativa de la hipótesis alterna.

#### Prueba de hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre la habilidad social con el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021.

H<sub>a</sub>: Si existe relación directa entre la habilidad social con el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021.

Tabla 15 Correlación entre la habilidad social y desempeño laboral

			Habilidad Social	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Habilidad Social	Coeficiente de correlación	1,000	,619
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	153	153
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,619	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	153	153

Fuente: Data - Software SPSS 26

Como se muestra en la tabla 15, respecto al nivel de correlación existente entre la habilidad social y desempeño laboral donde dicho nivel de correlación es de 0.619 (nivel positiva fuerte). Así como también se observa que el grado de significancia es de valor 0.000 que permite a los autores exponer la existencia de correlación entre ambas variables, así como la aceptación significativa de la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general fue determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021. Acorde con los resultados que se llegaron a obtener se tuvo un coeficiente de 0.935 y con un valor de significancia menor al 0.05. Llegando aseverar que si existe una correlación positiva y considerable. El estudio guarda relación con la investigación Urtecho (2019), tuvo como objetivo analizar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, cuyos resultados demostraron que respecto a la variable inteligencia articula, las dimensiones que tuvieron un mayor índice de nivel regular en su efecto fueron las dimensiones. Comportamientos de adaptabilidad y comportamientos interpersonales, un 35.7% consideran que no existe un adecuado manejo de los comportamientos interpersonales, mientras un 52% consideran que no existe un manejo de comportamientos de adaptabilidad, así mismo los factores que han tenido bajo nivel en el desempeño laboral fueron, conocimientos, comportamientos contraproducentes y responsabilidad. Por lo que es importante desarrollar capacitaciones que ayuden a tener un mejor manejo de sus emociones y de esta manera el desempeño de sus tareas se vuelva amas eficientes. En esa perspectiva el estudio también tuvo coincidencias con la investigación Aragón (2019), a través de sus resultados los factores que reflejaron una mayor asociación con el desempeño de los trabajadores son los factores psicológicos y emocionales, por lo que es importante tener un mejor manejo de inteligencia emocional que ayude a sentir, controlar y modificar sus emociones, generando en ellos una mejor toma de decisiones ante cualquier dificultad y puedan reconocer su destrezas habilidades, generando que aprovechen nuevas oportunidades.

Partiendo de los resultados que se obtuvieron respecto al objetivo específico<sup>1</sup> Determinar la relación de la autoconciencia con el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021. Acorde con los resultados que se llegaron a obtener se tuvo un coeficiente de 0.613 y con un valor de significancia menor al 0.05. Llegando aseverar que si existe una correlación positiva y considerable. El estudio guarda relación con la investigación Alva y Chávez (2019), cuya investigación nos mostró que existe una deficiencia en

cuanto al manejo del conocimiento digital y la autoconciencia emocional, ya que en la mayoría de las organizaciones no existe un alto nivel de vínculo entre cada uno de sus miembros, demostrando que sus percepciones no están relacionados con sus fortalezas y debilidades, por lo que muchos de los trabajadores no se sienten comprometidos ni empoderados con su labor, debido a la ineficiencia de la inteligencia emocional.

Respecto a los resultados obtenidos del objetivo específico 2, Determinar la relación del autodomínio con el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021. Acorde con los resultados que se llegaron a obtener se tuvo un coeficiente de 0.833 y con un valor de significancia menor al 0.05. Llegando a aseverar que si existe una correlación positiva y considerable. El estudio guarda relación con la investigación de Drigas (2018), nos plantea que bastantes personas malinterpretan sus propias actitudes emocionales, no logran mantener el control de los arrebatos emocionales o trabajan extrañamente bajo distintas pensiones, lo cual resulta en secuelas nocivas para sí mismos, los otros y la sociedad, otras personas poseen una más grande capacidad para hacer un procesamiento más sofisticado de los datos acerca de los sentimientos y el uso de información como una guía para sus propios pensamientos y comportamientos, generalmente la inteligencia emocional da gran interés para investigadores y científicos, debido a que se siguen llevando a cabo estudios sobre su composición, medición, efectos positivos y negativos.

Respecto a los resultados obtenidos del objetivo específico 3, Determinar la relación de la conciencia social con el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021. Acorde con los resultados que se llegaron a obtener se tuvo un coeficiente de 0.769 y con un valor de significancia menor al 0.05. Llegando a aseverar que si existe una correlación positiva y considerable. El estudio guarda relación con la investigación de Ceballos, Solarte y Ayala (2017) demostraron que la inteligencia emocional, en cuanto a las aptitudes sociales y emocionales, tiene una influencia positiva en las competencias laborales, las características de los trabajadores que ayudan a mejorar la formación de sus competencias son el adecuado trabajo en equipo que realizan y la comunicación fluida que mantienen entre ellos, también el reconocimiento de sus emociones, es



un factor influyente en este aspecto, de igual manera, la percepción y la negociación es fundamental para reforzar el desempeño de los colaboradores. En tanto, las personas que poseen deficiencia del manejo de las emociones en su centro de labores pueden desarrollar un desempeño inferior en sus actividades, además de no desarrollar competencias laborales. Coincidentemente las investigaciones tuvieron relación con Fajardo (2017) indicó que la inteligencia emocional tiene una relación directa con el desempeño en las actividades laborales, ya que, la institución adopta políticas internamente que permiten fortalecer la inteligencia emocional para mejorar su desarrollo, en cuanto a la dimensión autocontrol, indica que existe una relación estrecha con el desenvolvimiento laboral, puesto que, las personas que controlan sus propias emociones, están preparadas para enfrentar diferentes situaciones en su ámbito laboral, con respecto a la dimensión motivación, también evidencia una estrecha relación en cuanto al desempeño de sus actividades, siendo este factor de importancia relevante para que el trabajador se sienta motivado constantemente, mientras que la empatía también muestra ser un factor relevante en cuanto al desenvolvimiento de los colaboradores.

Finalmente, los resultados obtenidos del objetivo específico 4, Determinar la relación de la habilidad social con el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021. Acorde con los resultados que se llegaron a obtener se tuvo un coeficiente de 0.619 y con un valor de significancia menor al 0.05. Llegando a aseverar que si existe una correlación positiva y considerable. El estudio guarda relación con la investigación de Cruz (2020), a través de sus resultados el 10% de los trabajadores demostraron tener un nivel mayor de inteligencia emocional, demostrando que muchas de las organizaciones han utilizado el manejo de la inteligencia emocional para llegar a reducir el índice de rotación de personal, llegando a mejorar sus habilidades, competencias y destrezas y permitiendo los trabajadores que tengan un mejor manejo de auto ciencia y habilidades sociales.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera**, referido al objetivo general determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021. Se pudo determinar que existe una relación entre las variables de estudio ( $CO=0,935$ ). En cuanto a las respuestas obtenidas de los clientes existe en ambas variables un nivel regular de aceptación.

**Segundo**, referido al objetivo general determinar la relación de la autoconciencia con el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021. Se pudo determinar que existe una relación entre la dimensión y la variable de estudio ( $CO=0,613$ ). En cuanto a las respuestas obtenidas de los clientes existe en ambas variables un nivel regular de aceptación.

**Tercero**, referido al objetivo general determinar la relación del autodomínio con el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021. Se pudo determinar que existe una relación entre la dimensión y la variable de estudio ( $CO=0,833$ ). En cuanto a las respuestas obtenidas de los clientes existe en ambas variables un nivel regular de aceptación.

**Cuarta**, referido al objetivo general determinar la relación de la conciencia social con el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021. Se pudo determinar que existe una relación entre la dimensión y la variable de estudio ( $CO=0,769$ ). En cuanto a las respuestas obtenidas de los clientes existe en ambas variables un nivel regular de aceptación.

**Quinta**, referido al objetivo específico, se logró determinar la relación de la habilidad social con el desempeño laboral de los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021. Se pudo determinar que existe una relación entre la dimensión y la variable de estudio ( $CO=0,619$ ). En cuanto a las respuestas obtenidas de los

clientes existe entre la dimensión y la variable existe un nivel regular de aceptación.

## **VII. RECOMENDACIONES**

**Primera**, se recomienda desarrollar una encuesta donde se logre medir el nivel de satisfacción de los trabajadores y de esta manera poder medir la inteligencia emocional que tiene los trabajadores y de esta manera realizar charlas donde los trabajadores puedan identificar sus fortalezas y debilidades, llegando a interiorizar en sus emociones y de esta manera volviéndolos más eficientes a través de pequeños retos laborales.

**Segunda**, se recomienda que el personal a través de las charlas generar en los trabajadores confianza, para ello si el trabajador demuestra desconocimiento del manejo de los documentos ofimáticos se recomienda capacitarlos y generar en ellos confianza de que, si pueden dominar el manejo, generando en ellos un fuerte sentido del propio valor y de capacidad.

**Tercera**, se recomienda motivar a sus trabajadores, utilizando ascensos dándoles mayor jerarquía, premiándoles por su rendimiento, recompénsalos por sus logros por lo que es muy importante darles mayores responsabilidades que mejoren su autodominio.

**Cuarta**, se recomienda para tener un mejor comportamiento y empatía por los demás, generar en los trabajadores un autocontrol, por lo que se debe de enseñar a los trabajadores a ser amables con los demás, ya que desarrollar un mejor manejo de conciencia social generar que los trabajadores disminuyan su estrés, y tengan una mejor motivación en su labor.

**Quinta**, se recomienda a desarrollar un mejor manejo de las habilidades sociales, ya que llega a contribuir a que se desarrolle un mejor entendimiento y

comprensión de los interlocutores. Llegando a tener un mejor dominio de sus destrezas y capacidades.

## REFERENCIAS

Alles, M. (2016). *Dirección Estratégica De RRHH Vol II-Casos (3ra Ed.)*. Ediciones Granica.

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=XZRfAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA13&dq=Alles,+M.+\(2016\).+Direcci%C3%B3n+Estrat%C3%A9gica+De+RHH+Vol+II-Casos+\(3ra+Ed.\).+Ediciones+Granica.&ots=wwUfAZSH-q&sig=o8OEmrfzAH\\_KmOapg\\_Y7oyehDA4#v=onepage&q=Alles%2C%20M.%20\(2016\).%20Direcci%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica%20De%20RRHH%20Vol%20II-Casos%20\(3ra%20Ed.\).%20Ediciones%20Granica.&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=XZRfAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA13&dq=Alles,+M.+(2016).+Direcci%C3%B3n+Estrat%C3%A9gica+De+RHH+Vol+II-Casos+(3ra+Ed.).+Ediciones+Granica.&ots=wwUfAZSH-q&sig=o8OEmrfzAH_KmOapg_Y7oyehDA4#v=onepage&q=Alles%2C%20M.%20(2016).%20Direcci%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica%20De%20RRHH%20Vol%20II-Casos%20(3ra%20Ed.).%20Ediciones%20Granica.&f=false)

Alva, Y y Chavez, J. (2019). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en las empresas del Sector Rotal en el 2019*. (Tesis para licenciatura de administración). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Aragón, J. (2019). *Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral*. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6 (1),55-68 DOI: <https://doi.org/10.37533/cunurori.v6i1.41>

Bartra, K., & Torres, O. (2019). *Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en lima metropolitana*.

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/626180>

BBC (2019). *4 signos de que tu inteligencia emocional es alta*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-49151963>

- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (4 ed.)*. Bogotá: Pearson.  
[https://books.google.com.pe/books?id=7QnHswEACAAJ&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+BERNAL&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books?id=7QnHswEACAAJ&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+BERNAL&hl=es&sa=X&redir_esc=y)
- Blanco A. (2007). *Trabajadores competentes.: Introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos y competencias*.  
<https://books.google.com.pe/books?id=H1tYIHVziM8C&pg=PA132&dq=blanco+orientaci%C3%B3n+al+logro&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiFitaf7rD0AhWdGbkGHTVHDQcQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=blanco%20orientaci%C3%B3n%20al%20logro&f=false>
- Bradberry T. (2012). *Inteligencia emocional 2.0: Estrategias para conocer y aumentar su coeficiente*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=HbGgKLHzMcMC&printsec=frontcover&dq=bradberry+inteligencia+emocional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj\\_zejtK\\_0AhViD7kGHej6C34QuwV6BAgKEAg#v=onepage&q=bradberry%20inteligencia%20emocional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=HbGgKLHzMcMC&printsec=frontcover&dq=bradberry+inteligencia+emocional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj_zejtK_0AhViD7kGHej6C34QuwV6BAgKEAg#v=onepage&q=bradberry%20inteligencia%20emocional&f=false)
- Bonesso, S., Bruni, E., & Gerli, F. (2019). *Behavioral Competencies of Digital Professionals: Understanding the Role of Emotional Intelligence*. Springer Nature.
- Burneo, R. (2017). *La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Gobierno Regional de Tacna – 2017*.  
<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/485>
- Caballero L. (2020). Influye en la conducta humana: 2 EN 1: Cómo potenciar tu inteligencia emocional para persuadir fácilmente a quien sea.  
<https://books.google.com.pe/books?id=td0IEAAAQBAJ&pg=PT96&dq=caballero+2020+inteligencia+emocional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjEtYOmyK70AhX9HLkGHT4AC-oQ6wF6BAgFEAU#v=onepage&q=caballero%202020%20inteligencia%20emocional&f=false>

- Ceballos, J., Solarte, M., & Ayala, A. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo*. *Estudios gerenciales*, 33(144), 250-260. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592317300475>
- Cerdá, B. (2018). *La empresa comunica: protocolo y lenguaje organizacional* <https://books.google.com.pe/books?id=ZmGbDwAAQBAJ&pg=PT81&dq=cerda+inteligencia+emocional+no+reemplaza+la+inteligencia+cognitiva&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiErc7297D0AhVxD7kGHTZVDkUQuwV6BAgGEAk#v=onepage&q=cerda%20inteligencia%20emocional%20no%20reemplaza%20la%20inteligencia%20cognitiva&f=false>
- Cruz, A. (2020). *La inteligencia emocional y la satisfacción laboral.: Revisión de Estudios*. *Revista UNIMAR*, 38(2), 63-92. DOI:<https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3F>
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos* (10ma ed.). Mcgraw-hill. Recuperado de: [http://www.sancristoballibros.com/libro/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion\\_83069](http://www.sancristoballibros.com/libro/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion_83069)
- D'Alessio, F. (2012). *Administración de las Operaciones Productivas* (Primera ed.). México: Pearson. <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administracion%20y%20direccion%20de%20la%20producc%20%281%29.pdf>
- Drigas, A., & Papoutsi, C. (2018). *A new layered model on emotional intelligence*. *Behavioral Sciences*, 8(5), 45. <https://www.mdpi.com/2076-328X/8/5/45/htm>
- El Peruano (2021). *Habilidades blandas del líder en su empresa*. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia/120481>
- El tiempo (2019). *La resiliencia es clave en estos momentos': Daniel Goleman*. <https://www.eltiempo.com/vida/educacion/psicologo-daniel-goleman-habla-de-como-sobrellevar-emocionalmente-la-cuarentena-481176>

- Fajardo, R. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LINEA LIMA-2017*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10847>
- Ferro J. (2020). Curso monográfico de Inteligencia Emocional Aplicada a la esfera personal y laboral. [https://books.google.com.pe/books?id=hGnKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Inteligencia+Emocional+Aplicada+a+la+esfera+personal+y+laboral&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Inteligencia%20Emocional%20Aplicada%20a%20la%20esfera%20personal%20y%20laboral&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=hGnKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Inteligencia+Emocional+Aplicada+a+la+esfera+personal+y+laboral&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Inteligencia%20Emocional%20Aplicada%20a%20la%20esfera%20personal%20y%20laboral&f=false)
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica*. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/65394>
- Gallardo, E. (2012). *Fundamentos de la administración*. <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/17604/6/Fundamentos%20Administracion%20EGallardo.pdf>
- Gestión (2021). Recuperado de: <https://gestion.pe/noticias/desempeno-laboral/>
- Goleman, D. (2017). *Trabajando con inteligencia emocional*. <https://ci.nii.ac.jp/ncid/BA39488588>
- Glover M. (2020). Inteligencia emocional: Conozca el papel relevante de las emociones para alcanzar el éxito en la vida. [https://books.google.com.pe/books?id=fhR5DwAAQBAJ&pg=PP1&dq=glover+2017+inteligencia+emocional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj07O\\_HyK70AhXIHLkGHX67DTIQ6wF6BAgJEAU#v=onepage&q=glover%202017%20inteligencia%20emocional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=fhR5DwAAQBAJ&pg=PP1&dq=glover+2017+inteligencia+emocional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj07O_HyK70AhXIHLkGHX67DTIQ6wF6BAgJEAU#v=onepage&q=glover%202017%20inteligencia%20emocional&f=false)
- Hellriegel, D., Slocum, J., & Jackson, S. (2017). *Administración. Un enfoque basado en competencias (12 ed.)*. Ciudad de México: Cengage. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=gS6\\_swEACAAJ&dq=Hellriegel+Administracion%20Un+enfoco+basado+en+competencias&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books?id=gS6_swEACAAJ&dq=Hellriegel+Administracion%20Un+enfoco+basado+en+competencias&hl=es&sa=X&redir_esc=y)

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1 ed.)*. Ciudad de México: McGraw-Hill. Obtenido
- Hofstad C. (2005). El libro de las habilidades de comunicación. [https://books.google.com.pe/books?id=7ldQbFzhRBkC&printsec=frontcover&dq=Van+Der+Hofstadt+comunicaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Van%20Der%20Hofstadt%20comunicaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=7ldQbFzhRBkC&printsec=frontcover&dq=Van+Der+Hofstadt+comunicaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Van%20Der%20Hofstadt%20comunicaci%C3%B3n&f=false)
- Izquierdo, G., & Quispitongo Arteaga, E. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral percibido en vendedores de telefonía móvil, Perú 2017*. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3472>
- Kaliská, L., & Pellitteri, J. (Eds.). (2021). *Eastern European Perspectives on Emotional Intelligence: Current Developments and Research*. Routledge.
- Keefer, K., Parker, J., & Saklofske, D. (2018). *Emotional intelligence in education. Integrating Research with Practice*. Cham (Suiza): Springer.
- Laere F. (2020). Introducción a la Inteligencia emocional BIOFLOW: Un camino de transformación personal y reducción del estrés. <https://books.google.com.pe/books?id=1FPXDwAAQBAJ&pg=PT81&dq=van+laere+2020+inteligencia+emocional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjE1sba yK70AhXGILkGHRwnBx8Q6wF6BAgKEAU#v=onepage&q=van%20laere%202020%20inteligencia%20emocional&f=false>
- Lee, Y. H., & Chelladurai, P. (2018). *Emotional intelligence, emotional labor, coach burnout, job satisfaction, and turnover intention in sport leadership*. *European Sport Management Quarterly*, 18(4), 393-412.
- Lescano, D. (2011). *La orientación al servicio, los roles y la formación de los mandos intermedios en las organizaciones de servicio*
- MacCann, C., Jiang, Y., Brown, L., Double, K., Bucich, M., & Minbashian, A. (2020). *Emotional intelligence predicts academic performance: A meta-analysis*. *Psychological Bulletin*, 146(2), 150. <https://psycnet.apa.org/record/2019-74947-001>



- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social: paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario (1 ed.)*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Maurice J. (2014). Educar con inteligencia emocional: Cómo conseguir que nuestros hijos hijos sean sociables, felices y responsables. [https://books.google.com.pe/books?id=Mt7QAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=educar+con+inteligencia+emocional&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=educar%20con%20inteligencia%20emocional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Mt7QAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=educar+con+inteligencia+emocional&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=educar%20con%20inteligencia%20emocional&f=false)
- McKay M. (2019). Autoestima: Cómo evaluar, mejorar y mantener una sana autoestima. <https://books.google.com.pe/books?id=4WGnDwAAQBAJ&pg=PT57&dq=Matthew+Mckay+autoevaluaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjjOT17LD0AhUZlbkGHczvAzcQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=Matthew%20Mckay%20autoevaluaci%C3%B3n&f=false>
- Maeso A. (2015). Equipos: Desarrollo de habilidades y liderazgo. [https://books.google.com.pe/books?id=jwa7CAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Maeso+habilidad+de+equipo&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Maeso%20habilidad%20de%20equipo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=jwa7CAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Maeso+habilidad+de+equipo&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Maeso%20habilidad%20de%20equipo&f=false)
- McKeown M. (2018). Adaptabilidad. <https://www.panamericana.com.co/adaptabilidad/p>
- Mischel W. (2015). El test de la golosina: Cómo entender y manejar el autocontrol. [https://books.google.com.pe/books?id=wxUbBwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Mischel+autocontrol&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Mischel%20autocontrol&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=wxUbBwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Mischel+autocontrol&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Mischel%20autocontrol&f=false)
- Moonstone S. (2009). CONCIENCIA EMOCIONAL: El corto camino de vuelta a casa. Usa la emoción para avivar el fuego de la iluminación. [https://www.llardellibre.cat/es/libro/conciencia-emocional\\_562504](https://www.llardellibre.cat/es/libro/conciencia-emocional_562504)
- Mundo Empresarial (2016). *El empleo.com*. Obtenido de *El empleo.com*: <https://www.empleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral-4978>

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesis (5 ed.)*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+%C3%91aupas&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+%C3%91aupas&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe (2 ed.)*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=WCwaEAAAQBAJ&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n/+Ni%C3%B1o+Rojas&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=WCwaEAAAQBAJ&dq=Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n/+Ni%C3%B1o+Rojas&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Orosco, C. (2018). *Nueva fiscalización a las empresas. La tendencia actual de las autoridades*. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=b0nzDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Orosco,+C.+\(2018\).+Nueva+fiscalizaci%C3%B3n+a+las+empresas.+La+tendencia+actual+de+las+autoridades.+\(Primera+edici%C3%B3n.\).+Ciudad+de+M%C3%A9xico,+M%C3%A9xico:+Tax+Editores+Unidos.&ots=NdTIWY1SLH&sig=5hYqvcHjPtfk\\_JKJzCW8WJ623go#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=b0nzDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Orosco,+C.+(2018).+Nueva+fiscalizaci%C3%B3n+a+las+empresas.+La+tendencia+actual+de+las+autoridades.+(Primera+edici%C3%B3n.).+Ciudad+de+M%C3%A9xico,+M%C3%A9xico:+Tax+Editores+Unidos.&ots=NdTIWY1SLH&sig=5hYqvcHjPtfk_JKJzCW8WJ623go#v=onepage&q&f=false)
- Prentice, C. (2019). *Emotional intelligence and marketing*. World Scientific.
- Stein, S. (2017). *The EQ leader: instilling passion, creating shared goals, and building meaningful organizations through emotional intelligence*. John Wiley & Sons
- Quintanilla, L. (2018). *Relaciones laborales y productividad: En las relaciones humanas 2+2 también son 4, pero no sabes cuándo*. ProQuest Ebook Central <https://www.proquest.com>
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional (17 ed.)*. Ciudad de México: Pearson Educación de México.

Robson D. (2019). *La trampa de la inteligencia*. [file:///C:/Users/josu-/Downloads/41291\\_La\\_trampa\\_de\\_la\\_inteligencia%20ROBSON.pdf](file:///C:/Users/josu-/Downloads/41291_La_trampa_de_la_inteligencia%20ROBSON.pdf)

Rodríguez A. (2018). *La empresa comunica: protocolo y lenguaje organizacional*.

<https://books.google.com.pe/books?id=ZmGbDwAAQBAJ&pg=PT81&dq=c+erda+inteligencia+emocional+no+reemplaza+la+inteligencia+cognitiva&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiErc7297D0AhVxD7kGHTZVDkUQuwV6BAgGEAk#v=onepage&q=cerda%20inteligencia%20emocional%20no%20reemplaza%20la%20inteligencia%20cognitiva&f=false>

Rodriguez, V. (2016). *Administracion de Recursos Humanos Aplicada a las Pequeñas y Medianas Empresas*. Mexico: Editorial Trillas, S.A.  
[https://etrillas.mx/libro/administracion-de-recursos-humanos-en-pequenas-y-medianas-empresas\\_11495](https://etrillas.mx/libro/administracion-de-recursos-humanos-en-pequenas-y-medianas-empresas_11495)

Romero Romero, J. L. (2019). Estrategias de aprendizaje cooperativo y desarrollo de habilidades sociales en estudiantes de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú-Chorrillos.

Rosique M. (2015). *Poder, influencia y autoridad: Las claves para llegar a lo más alto en la empresa*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=3H96CgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Rosique+influencia&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Rosique%20influencia&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=3H96CgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Rosique+influencia&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Rosique%20influencia&f=false)

Tagle, S. (2018). *Las asistentes sociales de la Vicaría de la Solidaridad: una historia profesional (1973-1983)*. Ediciones Universidad Alberto Hurtado.  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BQduDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP54&dq=Tagle,+S.+D.+V.+\(2018\).+Las+asistentes+sociales+de+la+Vicaría+C3%ADa+de+la+Solidaridad:+una+historia+profesional+\(1973-1983\).+Ediciones+Universidad+Alberto+Hurtado.&ots=UnSoWU9Mr1&sig=QnubHkJqzefayil2rvIzSc1P0b8#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BQduDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP54&dq=Tagle,+S.+D.+V.+(2018).+Las+asistentes+sociales+de+la+Vicaría+C3%ADa+de+la+Solidaridad:+una+historia+profesional+(1973-1983).+Ediciones+Universidad+Alberto+Hurtado.&ots=UnSoWU9Mr1&sig=QnubHkJqzefayil2rvIzSc1P0b8#v=onepage&q&f=false)

Urtecho, G. (2019). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Hospital Belén de Trujillo 2019. (Tesis de licenciatura de administración )*. Universidad Cesar vallejo.

Werther, W. y Davis, K. (2017). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas.* <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1557/ADMINISTRACION%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS-WERTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

West, J., Oswald, R., & Guzmán, N. (2018). *Emotional intelligence for religious leaders.* Rowman & Littlefield.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz operacional: Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los Trabajadores, de un Call Center, Lima, 2021

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala
Inteligencia emocional	Para Hellriegel et al., (2017), la inteligencia emocional basado en la teoría de Goleman, es el conjunto de habilidades que les permiten a las personas reconocer y comprender sus sentimientos y emociones (autoconciencia) y también los de terceros (conciencia social) y, a continuación, aplicar ese conocimiento para guiar su forma de pensar (habilidad social) y actuar (autodominio).	Para medir la variable Inteligencia emocional, se tomó en cuenta mediante 11 ítems, correspondiente a las dimensiones: autoconciencia, autodominio, conciencia social y habilidad social.	Autoconciencia	Conciencia emocional	Cuestionario	Likert - Ordinal
				Autoevaluación precisa		
			Autodominio	Confianza en uno mismo		
				Autocontrol		
				Adaptabilidad		
			Conciencia social	Orientación al logro		
				Empatía		
				Orientación al servicio		
				Influencia		
				Comunicación		
Habilidad social	Habilidades de equipo					
Desempeño laboral	Según Robbins y Judge (2017) su definición tradicional de evaluar la forma en la cual los empleados realizaban las tareas incluidas en una descripción de puestos de trabajo; se transformó en una evaluación por conductas, en términos de desempeño de la tarea, civismo y obstáculos a la productividad; siendo este tipo de evaluación con mayor demanda en las empresas actuales, que se caracterizan por ser menos jerárquicas y más orientadas al servicio.	Para medir la variable desempeño laboral, se tomó en cuenta mediante 9 ítems, correspondiente a las dimensiones: desempeño de la tarea, civismo y obstáculos a la productividad	Desempeño de la tarea	Eficacia	Cuestionario	Categorías: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Eficiencia		
			Civismo	Solidaridad		
				Compromiso laboral		
				Respeto		
			Obstáculos a la productividad	Sugerencias		
				Prácticas indebidas		
				Ausentismo		
				Actitud negativa		

Anexo 2: Matriz de Consistencia: Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los Trabajadores, de un Call Center, Lima, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS Y VARIABLES	VARIABLES E INDICADORES																							
<p><i>Problema general:</i></p> <p>¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral en los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021?</p> <p><i>Problemas específicos:</i></p> <p>A) ¿Cómo se relaciona la autoconciencia con el desempeño laboral en los trabajadores, de un Call Center, Lima, 2021?</p> <p>B) ¿Cómo se relaciona el autodominio con el desempeño laboral en los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021?</p> <p>C) ¿Cómo se relaciona la conciencia social con el desempeño laboral en los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021?</p> <p>D) ¿Cómo se</p>	<p><i>Objetivo general</i></p> <p>Determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral en los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021.</p> <p><i>Objetivos específicos:</i></p> <p>A) Determinar la relación de la autoconciencia con el desempeño laboral en los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021.</p> <p>B) Determinar la relación del autodominio con el desempeño laboral en los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021.</p> <p>C) Determinar la relación de la conciencia social con el desempeño laboral en los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021.</p> <p>D) Determinar la relación de la habilidad social con el</p>	<p><i>Hipótesis General:</i></p> <p>Existe relación significativa de la inteligencia emocional con el desempeño laboral en los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021.</p> <p><i>Hipótesis Específicas:</i></p> <p>H1. Existe relación significativa de la autoconciencia con el desempeño laboral en los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021.</p> <p>H2. Existe relación significativa del autodominio con el desempeño laboral en los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021.</p> <p>H3. Existe relación significativa de la conciencia social con el desempeño laboral en los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021.</p> <p>H4. Existe relación significativa de la habilidad social con el desempeño laboral en los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021.</p> <p>1.-Variable 1 <b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b> De acuerdo con Hellriegel, Jackson y Slocum (2017), la inteligencia emocional basado en la teoría de Goleman (2000) es el conjunto de habilidades que les permiten a las personas reconocer y comprender sus sentimientos y emociones (autoconciencia) y también los de terceros (conciencia social) y, a continuación, aplicar ese conocimiento para guiar su forma de pensar (habilidad social) y actuar (autodominio).</p> <p>2.-Variable 2 <b>DESEMPEÑO LABORAL</b></p>	<p>V.: 1: Inteligencia Emocional</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>ÍTEMS</th> <th>ESCALA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A) <b>Autoconciencia</b></td> <td> <b>1.1 Conciencia emocional</b>  <b>1.2 Autoevaluación precisa</b>  <b>1.3 Confianza en uno mismo</b> </td> <td></td> <td> ITEMS  l=4  Total=12   <b>INDICES</b>   5. Siempre  4. Casi siempre  3. A veces  2. Casi nunca  1. Nunca </td> </tr> <tr> <td>B) <b>Autodominio</b></td> <td> <b>2.1 Autocontrol</b>  <b>2.2 Adaptabilidad</b>  <b>2.3 Orientación al logro</b> </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>C) <b>Conciencia social</b></td> <td> <b>3.1 Perfil profesional</b>  <b>3.2 Empatía</b>  <b>3.3 Orientación al servicio</b> </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>D) Habilidad social</td> <td> <b>4.1 Influencia</b>  <b>4.2 Comunicación</b>  <b>4.3 Habilidades de equipo</b> </td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	A) <b>Autoconciencia</b>	<b>1.1 Conciencia emocional</b> <b>1.2 Autoevaluación precisa</b> <b>1.3 Confianza en uno mismo</b>		ITEMS l=4 Total=12  <b>INDICES</b>  5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	B) <b>Autodominio</b>	<b>2.1 Autocontrol</b> <b>2.2 Adaptabilidad</b> <b>2.3 Orientación al logro</b>			C) <b>Conciencia social</b>	<b>3.1 Perfil profesional</b> <b>3.2 Empatía</b> <b>3.3 Orientación al servicio</b>			D) Habilidad social	<b>4.1 Influencia</b> <b>4.2 Comunicación</b> <b>4.3 Habilidades de equipo</b>		
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA																							
A) <b>Autoconciencia</b>	<b>1.1 Conciencia emocional</b> <b>1.2 Autoevaluación precisa</b> <b>1.3 Confianza en uno mismo</b>		ITEMS l=4 Total=12  <b>INDICES</b>  5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca																							
B) <b>Autodominio</b>	<b>2.1 Autocontrol</b> <b>2.2 Adaptabilidad</b> <b>2.3 Orientación al logro</b>																									
C) <b>Conciencia social</b>	<b>3.1 Perfil profesional</b> <b>3.2 Empatía</b> <b>3.3 Orientación al servicio</b>																									
D) Habilidad social	<b>4.1 Influencia</b> <b>4.2 Comunicación</b> <b>4.3 Habilidades de equipo</b>																									
			<p>V.: 2: Desempeño Laboral</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>ITEMS</th> <th>ESCALA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA																
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA																							


<p>relaciona la habilidad social con el desempeño laboral en los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021?</p>	<p>desempeño laboral en los trabajadores de un Call Center, Lima, 2021.</p>	<p>Según Robbins y Judge (2017) su definición tradicional de evaluar la forma en la cual los empleados realizaban las tareas incluidas en una descripción de puestos de trabajo; se transformó en una evaluación por conductas, en términos de desempeño de la tarea, civismo y obstáculos a la productividad; siendo este tipo de evaluación con mayor demanda en las empresas actuales, que se caracterizan por ser menos jerárquicas y más orientadas al servicio.</p>	<p>I. <b>Desempeño de la tarea</b></p> <p>II. <b>Civismo</b></p> <p>III. <b>Obstáculos a la productividad</b></p>	<p><b>5.1 Eficacia</b> <b>5.2 Eficiencia</b></p> <p><b>5.1 Solidaridad</b> <b>5.2 Compromiso laboral</b> <b>5.3 respeto</b> <b>5.4 Sugerencias</b></p> <p><b>6.1 Practicas indebidas</b> <b>6.2 Ausentismo</b> <b>6.3 Actitud negativa</b></p>	<p><b>ITEMS</b></p> <p><i>I=3 I=4</i> <i>Total=10</i></p> <p><b>INDICES</b></p> <p><i>5.Siempre</i> <i>4.Casi siempre</i> <i>3.Avees</i> <i>2.Casi nunca</i> <i>1.Nunca</i></p>
--	---	---	---	--	---

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de investigación: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN CALL CENTER, LIMA, 2021"							
Apellidos y Nombres del investigador: EDILBERTA ALVAREZ HERRERA, GIANFRANCO MENDOZA FAJARDO							
Apellidos y Nombres del experto: DR CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM							
VARIABLES	DIMENSIONES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
		INDICADORES	ITEM PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Inteligencia emocional	Autoconciencia	Conciencia emocional	Expresa con facilidad sus emociones (tristeza, alegría, enojo)	Likert ordinal:  1= Nunca  2= Casi nunca  3= A veces  4= Casi siempre  5= Siempre	✓		
		Autoevaluación precisa	Es tolerante a las críticas de otras personas		✓		
		Confianza en uno mismo	Confía en su capacidad para tomar decisiones		✓		
	Autodominio	Autocontrol	Sabe mantener la calma cuando ocurre un evento que le desagrada		✓		
		Adaptabilidad	Suele adaptarse rápidamente a nuevos retos		✓		
		Orientación al logro	Con frecuencia asume retos o más responsabilidades en el entorno laboral		✓		
	Conciencia social	Perfil profesional	Es conciente de las competencias del mercado laboral		✓		
		Empatía	Tiene la facultad de escuchar a otra persona sin tener juicios anticipados o de hablar durante la conversación.		✓		
		Orientación al servicio	Las personas necesitan su ayuda constantemente		✓		
	Habilidad social	Influencia	Se le facilita alterar o condicionar el comportamiento ajeno		✓		
Comunicación		Se le facilita compartir información con los demás individuos	✓				
Habilidades de equipo		Pertenece a un grupo de trabajo	✓				
Desempeño laboral	Desempeño de la tarea	Eficacia	Alcanza los objetivos trazados por los directivos de la organización	✓			
		Eficiencia	Recepciona y utiliza de manera eficiente la información recibida en las capacitaciones	✓			
	Civismo	Solidaridad	Demuestra espíritu de cooperación con sus compañeros de trabajo	✓			
		Compromiso laboral	Se involucra de manera activa en las actividades de la empresa con el fin de lograr las metas trazadas.	✓			
		Respeto	Practica el respeto y la tolerancia frente a las ideas y/o actitudes de sus compañeros de trabajo	✓			
		Sugerencias	Propone nuevas ideas para la realización de sus funciones	✓			
	Obstáculos a la productividad	Prácticas indebidas	No termina sus actividades cuando no lo supervisan.	✓			
		Ausentismo	Se ausenta en su centro de labores por cualquier inconveniente sin importancia	✓			
	Actitud negativa	Observa que algún compañero de trabajo tiene actitudes negativas en su centro de labores.	✓				
Firma del experto:			Fecha: <u>27</u> / <u>06</u> / <u>21</u>				



Anexo 3: validación de expertos



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de investigación: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN CALL CENTER, LIMA, 2021"									
Apellidos y Nombres del Investigador: EDILBERTA ALVAREZ HERRERA, GIANFRANCO MENDOZA FAJARDO									
Apellidos y Nombres del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosal César									
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS		
<b>Inteligencia emocional</b>	Autoconciencia	Conciencia emocional	Expresa con facilidad sus emociones (tristeza, alegría, enojo)	1= Nunca  2= Casi nunca  3= A veces  4= Casi siempre  5= Siempre	X				
		Autoevaluación precisa	Es tolerante a las críticas de otras personas		X				
		Confianza en uno mismo	Confía en su capacidad para tomar decisiones		X				
	Autodominio	Autocontrol	Sabe mantener la calma cuando ocurre un evento que le desagrada		X				
		Adaptabilidad	Suele adaptarse rápidamente a nuevos roles		X				
		Orientación al logro	Con frecuencia asume roles o más responsabilidades en el entorno laboral		X				
	Conciencia social	Perfil profesional	Es consciente de las competencias del mercado laboral		X				
		Empatía	Tiene la facultad de escuchar a otra persona sin tener juicios anticipados o de hablar durante la conversación.		X				
		Orientación al servicio	Siente que las personas necesitan su ayuda constantemente		X				
	Habilidad social	Influencia	Se le facilita influir o condicionar el comportamiento ajeno		X				
		Comunicación	Se le facilita compartir información con los demás individuos		X				
		Habilidades de equipo	Siente que pertenece a un grupo de trabajo		X				
<b>Desempeño laboral</b>	Desempeño de la tarea	Eficacia	Suele alcanzar los objetivos trazados por los directivos de la organización	X					
		Eficiencia	Receptiva y utiliza de manera eficiente la información recibida en las capacitaciones	X					
	Civismo	Solidaridad	Demuestra espíritu de cooperación con sus compañeros de trabajo	X					
		Compromiso laboral	Se involucra de manera activa en las actividades de la empresa con el fin de lograr las metas trazadas.	X					
		Respeto	Practica el respeto y la tolerancia frente a las ideas y/o actitudes de sus compañeros de trabajo	X					
		Sugerencias	Propone nuevas ideas para la realización de sus funciones	X					
	Obstáculos a la productividad	Prácticas indebidas	No termina sus actividades cuando no lo supervisan.	X					
		Ausentismo	Se ausenta en su centro de labores por cualquier inconveniente sin importancia	X					
		Actitud negativa	Con qué frecuencia observa que algún compañero de trabajo tiene actitudes negativas en su centro de labores.	X					
 Firma del experto: Dr. ALVA ARCE, Rosal César Lic. En Administración, CLAD 14501			Fecha: 29/06/2021						

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de investigación: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UN CALL CENTER, LIMA, 2021"							
Apellidos y Nombres del investigador: EDILBERTA ALVAREZ HERRERA, GIANFRANCO MENDOZA FAJARDO							
Apellidos y Nombres del experto: DR TEODORO CARRANZA ESTELA							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Inteligencia emocional	Autoconciencia	Conciencia emocional	Expresa con facilidad sus emociones (tristeza, alegría, enojo)	1= Nunca  2= Casi nunca  3= A veces  4= Casi siempre  5= Siempre	X		
		Autoevaluación precisa	Es tolerante a las críticas de otras personas		X		
		Confianza en uno mismo	Confía en su capacidad para tomar decisiones		X		
	Autodominio	Autocontrol	Sabe mantener la calma cuando ocurre un evento que le desagrada		X		
		Adaptabilidad	Suele adaptarse rápidamente a nuevos retos		X		
		Orientación al logro	Con frecuencia asume retos o más responsabilidades en el entorno laboral		X		
	Conciencia social	Perfil profesional	Es conciente de las competencias del mercado laboral		X		
		Empatía	Tiene la facultad de escuchar a otra persona sin tener juicios anticipados o de hablar durante la conversación.		X		
		Orientación al servicio	Siente que las personas necesitan su ayuda constantemente		X		
	Habilidad social	Influencia	Se le facilita alterar o condicionar el comportamiento ajeno		X		
		Comunicación	Se le facilita compartir información con los demás individuos		X		
		Habilidades de equipo	Siente que pertenece a un grupo de trabajo		X		
Desempeño laboral	Desempeño de la tarea	Eficacia	Suele alcanzar los objetivos trazados por los directivos de la organización	X			
		Eficiencia	Recepciona y utiliza de manera eficiente la información recibida en las capacitaciones	X			
	Civismo	Solidaridad	Demuestra espíritu de cooperación con sus compañeros de trabajo	X			
		Compromiso laboral	Se involucra de manera activa en las actividades de la empresa con el fin de lograr las metas trazadas.	X			
		Respeto	Practica el respeto y la tolerancia frente a las ideas y/o actitudes de sus compañeros de trabajo	X			
	Obstáculos a la productividad	Sugerencias	Propone nuevas ideas para la realización de sus funciones	X			
		Prácticas indebidas	No termina sus actividades cuando no lo supervisan.	X			
		Ausentismo	Se ausenta en su centro de labores por cualquier inconveniente sin importancia	X			
		Actitud negativa	Con que frecuencia observa que algún compañero de trabajo tiene actitudes negativas en su centro de labores.	X			
Firma del experto:			Fecha: <u>05</u> / <u>06</u> / <u>21</u>				
		 DR. TEODORO CARRANZA ESTELA D.C. EN ADMINISTRACIÓN CLAD-08173					

Encuesta de una población total de 290 personas teniendo una muestra de 153 personas.

#### Anexo 4: Prueba de fiabilidad

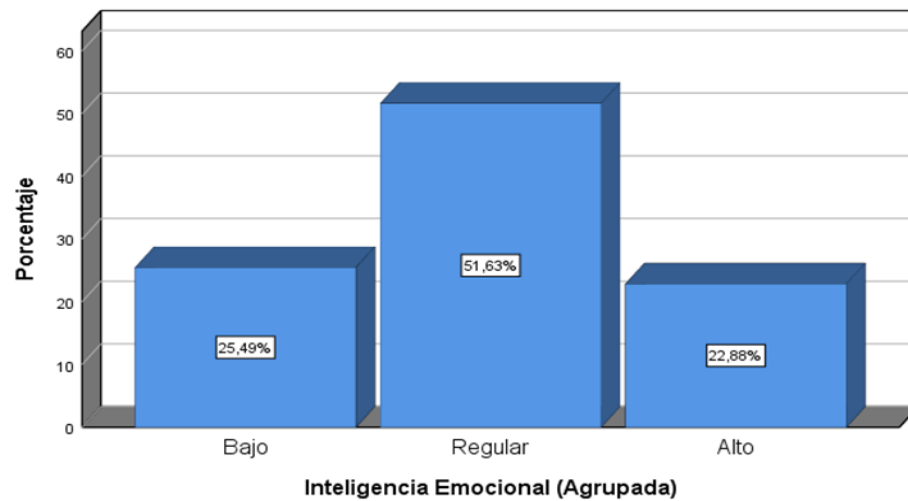
Estadísticas de fiabilidad de la variable Inteligencia emocional

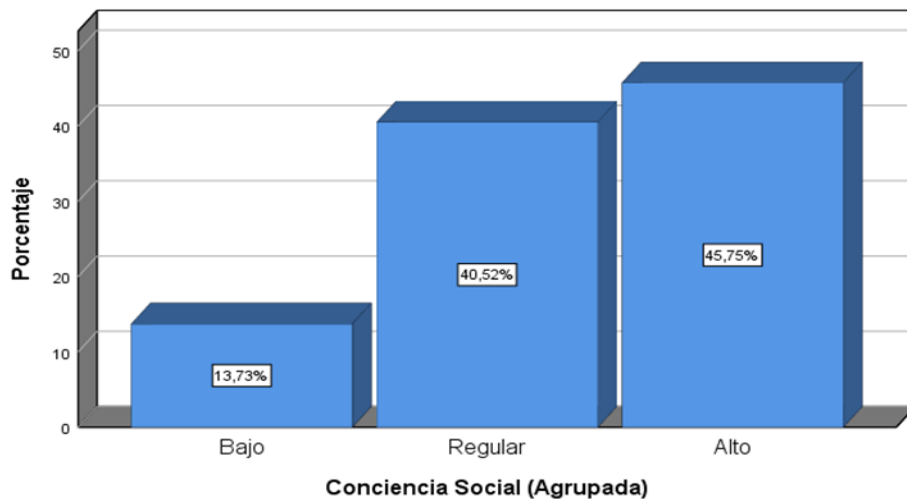
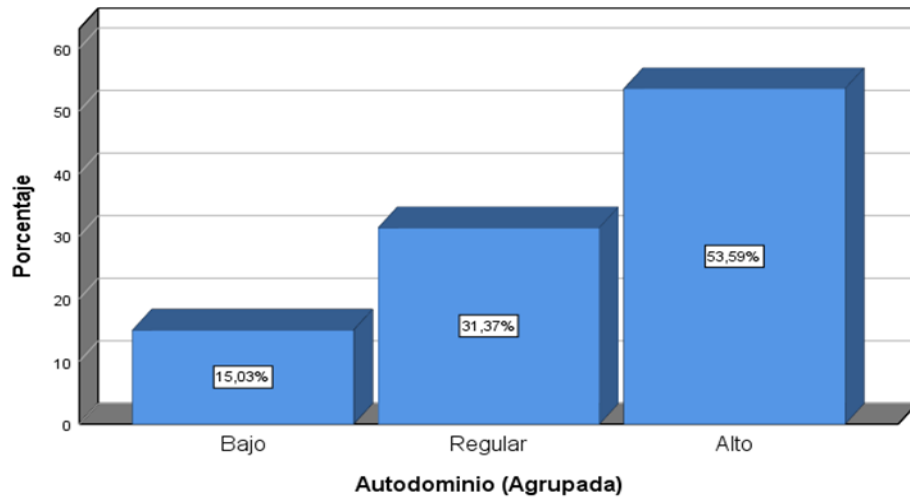
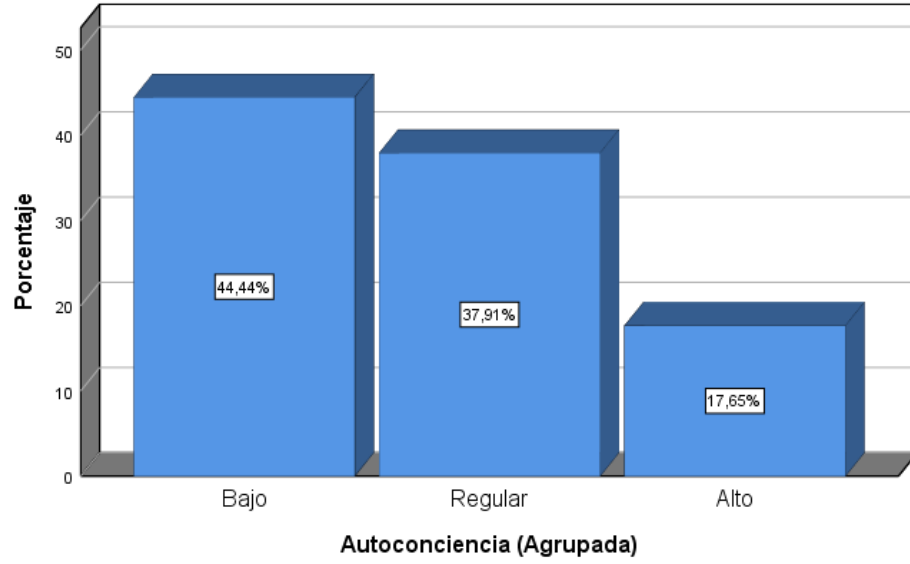
Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	12

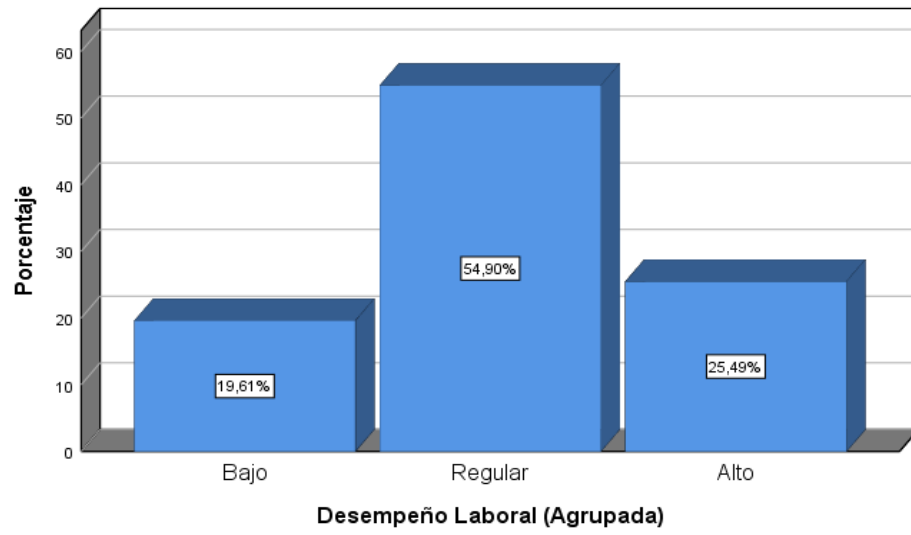
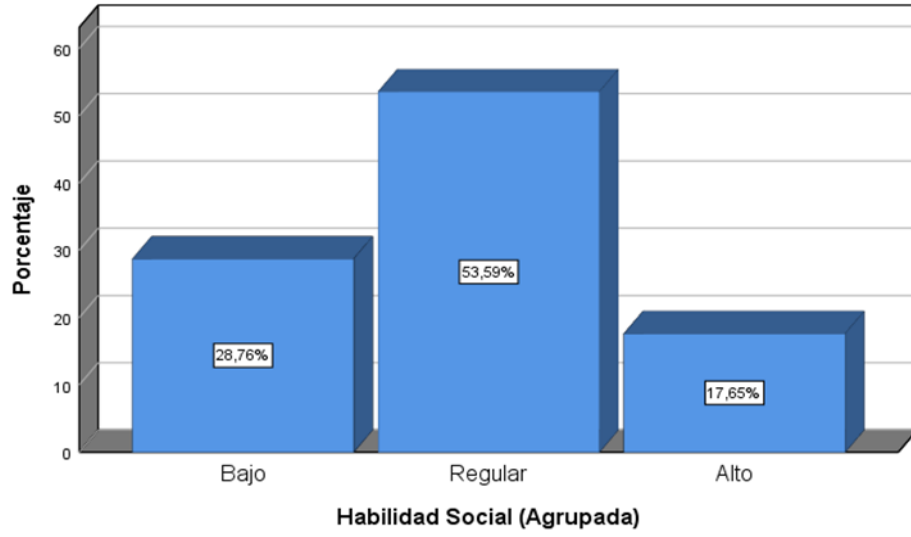
Estadísticas de fiabilidad de la variable desempeño laboral

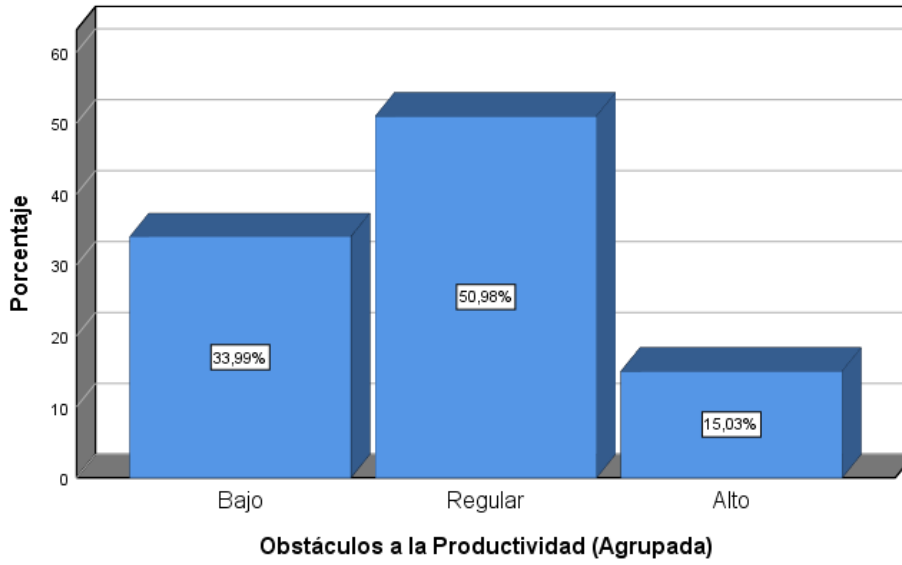
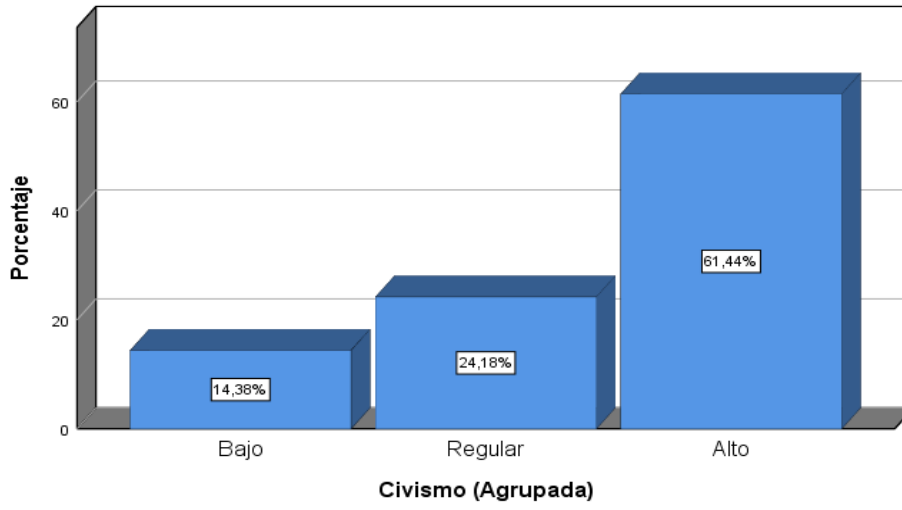
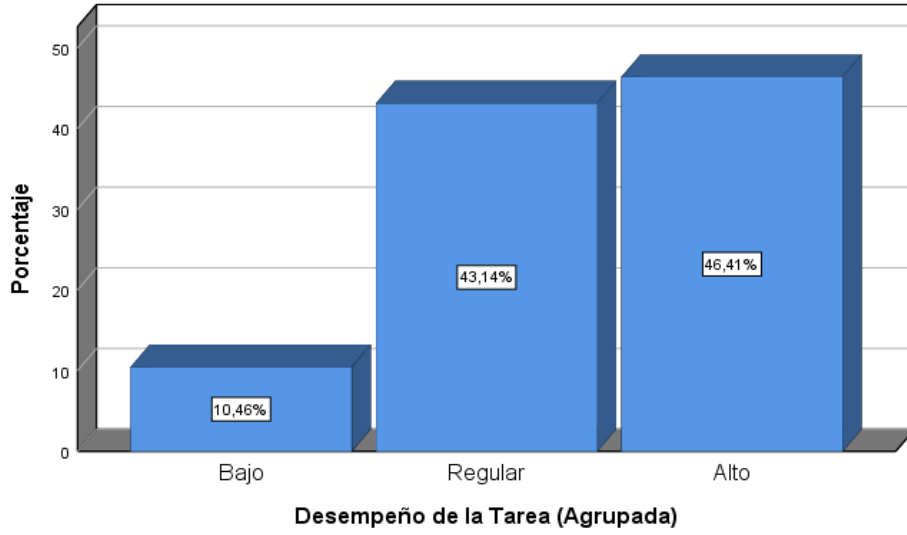
Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	9

#### Anexo 5: Gráficos Descriptivos









Resultado2\_gianfranco (1).spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

/MISSING=PAIRWISE.

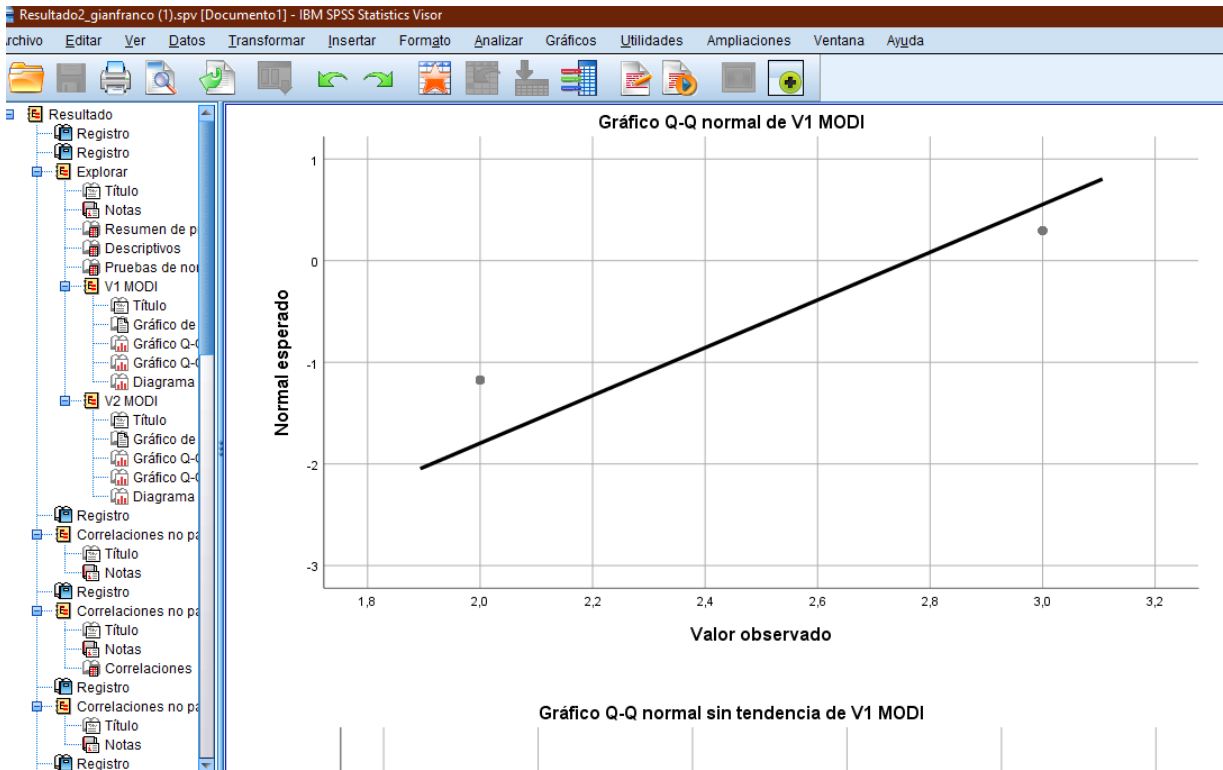
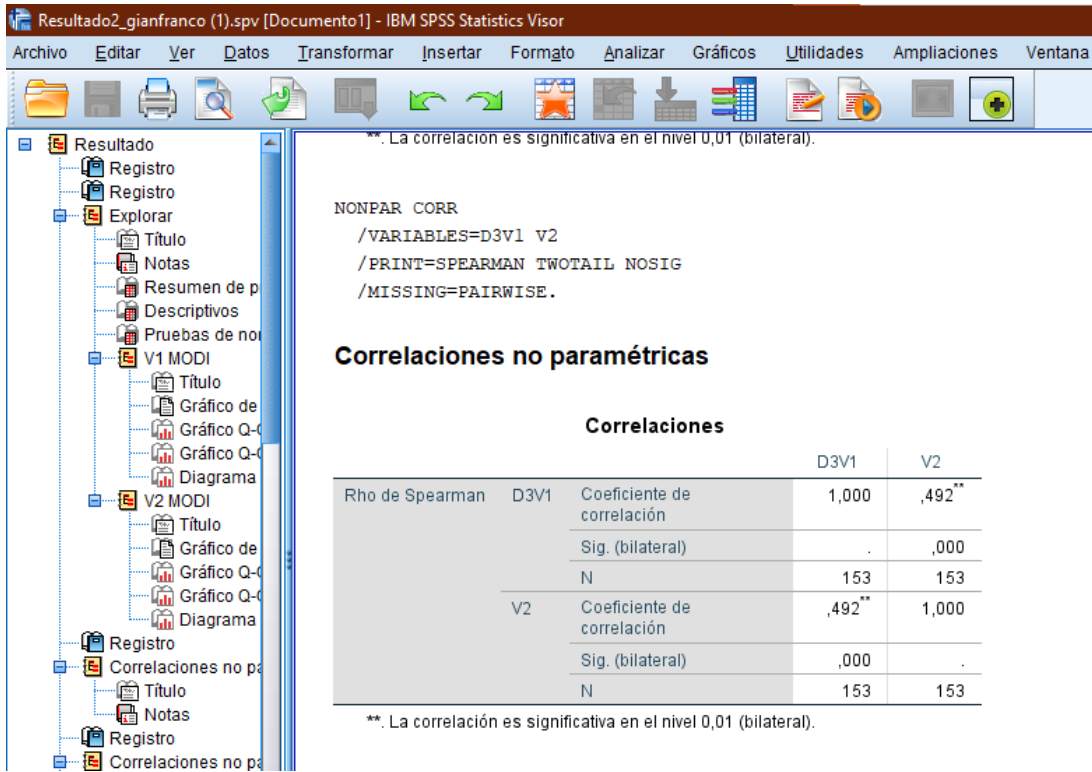
### Correlaciones no paramétricas

Correlaciones			D2V1	V2
Rho de Spearman	D2V1	Coefficiente de correlación	1,000	,506**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	153	153
	V2	Coefficiente de correlación	,506**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	153	153

\*\* La correlación es significativa.

Efectúe una doble pulsación para activar

NONPAR CORR  
/VARIABLES=D2V1 V2







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, CARRANZA ESTELA TEODORO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES, DE UN CALL CENTER, LIMA, 2021", cuyos autores son MENDOZA FAJARDO GIANFRANCO, ALVAREZ HERRERA EDILBERTA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 27 de Noviembre del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARRANZA ESTELA TEODORO <b>DNI:</b> 08074405 <b>ORCID</b> 0000-0002-4752-6072	Firmado digitalmente por: TCARRANZAE el 30-11- 2021 14:55:58

Código documento Trilce: TRI - 0198011