



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

**Competencias Emocionales y Engagement Laboral en Clientes
Internos de una Agroindustrial Privada de Piura, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Calle Niño, Ana Ibeth (ORCID: 0000-0003-4129-321X)

ASESOR:

Dr. Castillo Hidalgo, Efrén Gabriel (ORCID: 0000-0002-0247-8724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano.

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Al todo poderoso guía de vida, y a mi familia quién es mi fuerza esencial y de motivación para ser realidad este objetivo que complementa mi desarrollo personal y profesional.

Agradecimiento

A mi Dios por su amor incondicional, y mi familia porque siempre me brinda su soporte y amor.

A mi asesor por impartir, conocimiento, sentido de buen humor, motivación y amor por investigar, A los dueños y colaboradores de la empresa, por su disponibilidad para brindar datos que han hecho posible que este estudio se haga realidad.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	6
3.1. Tipo y diseño de investigación.	20
3.2. Variables y operacionalización.	20
3.3. Población, muestra y muestreo.	21
3.4. Técnicas, instrumentos para recolección de datos	21
3.5. Procedimiento.	23
3.6. Método de análisis.	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	31
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS.....	43

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Pruebas de normalidad Variables Competencias emocionales y engagement laboral.....</i>	<i>25</i>
Tabla 2. <i>Correlación de competencias emocionales y engagement laboral.....</i>	<i>26</i>
Tabla 3. <i>Correlaciones Conciencia emocional y Engagement laboral.....</i>	<i>26</i>
Tabla 4. <i>Correlaciones Regulación emocional y Engagement laboral</i>	<i>27</i>
Tabla 5. <i>Correlaciones Autonomía emocional y Engagement laboral</i>	<i>28</i>
Tabla 6. <i>Correlaciones Competencias Social y Engagement laboral</i>	<i>28</i>
Tabla 7. <i>Correlaciones Competencias para la Vida y Bienestar y Engagement laboral.....</i>	<i>29</i>

Índice de figuras

Figura 1. *Variable, Nivel de dominio de las Competencias emocionales y dimensiones.....30*

Figura 2. *Variable Nivel de engagement laboral y dimensiones.30*

Resumen

La presente investigación estableció como objetivo determinar la relación entre competencias emocionales y el engagement laboral en clientes internos de una empresa agroindustrial privada en Piura, 2022.

El estudio se realizó con la metodología del enfoque cuantitativo no experimental descriptivo, de corte correlacional-transaccional. Se trabajó con una muestra no probabilística intencionada de 51 trabajadores, de los cuales fueron 33 mujeres y 18 varones, que desarrollaron con consentimiento informado los instrumentos, Cuestionario de Competencias emocionales vs. Adultos, y la Escala de Escala UWES-09, que previamente con muestra piloto, adquirieron validez y confiabilidad al contexto local, esto con la finalidad de medir ambas variables del estudio. Para procesar y analizar los datos, se utilizó el programa estadístico SPSS, y la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov, para realizar el contraste de las hipótesis a través del coeficiente de correlación de Rho Spearman.

Los resultados muestran que existe correlación directa moderada entre las competencias emocionales y el engagement laboral (Sig.=,001; Rho S=,454), resultados de relevancia, que permiten aceptar que existe relación entre el dominio de habilidades emocionales y el involucramiento del trabajador a la hora de desempeñar las funciones del puesto ocupado.

Palabras Clave: Competencias emocionales, engagement laboral, trabajadores, agroindustrial, correlacional.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between emotional competencies and work engagement in internal clients of a private agro-industrial company in Piura, 2022.

The study was carried out with the methodology of the descriptive non-experimental quantitative approach, of a correlational-transactional nature. We worked with an intentional non-probabilistic sample of 51 workers, of which 33 were women and 18 men, who developed with informed consent the instruments, Emotional Competencies Questionnaire vs. Adults, and the Scale of Scale UWES-09, which previously with a pilot sample, acquired validity and reliability to the local context, this with the purpose of measuring both variables of the study. To process and analyze the data, the SPSS statistical program and the Kolmogorov Smirnov normality test were used to test the hypotheses through the Rho Spearman correlation coefficient.

The results show that there is a moderate direct correlation between emotional skills and work engagement (Sig.=.001; Rho S=.454), results of relevance, which allow us to accept that there is a relationship between the domain of emotional skills and the involvement of the employee when performing the duties of the position held.

Keywords: Emotional competencies, work engagement, workers, agro-industrial, correlational.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de personal es una estrategia de diferenciación en la mediana y grande empresa de excelencia (Jericó, 2002); ya que el trabajador, motivado, satisfecho y vinculado a la organización, logra buen desempeño, productividad y rentabilidad (Chiavenato, 2009; Herzberg, 1968; Maslow, 1997; Meyer y Allen, 1991; Robbins y Judge, 2013; Weiss, 2002). La gestión del potencial emocional impacta en la eficacia empresarial, ya que beneficia, la motivación, trabajo de equipo, innovación, desarrollo de talento, compromiso-estado de ánimo, calidad de servicio, cliente fiel y nuevos (Goleman, 2013); un 36% incremento en ventas (Seligman, 2009).

Sin embargo, los dos años de pandemia dejan muchos aprendizajes, también avizoran retos acordes al rubro de negocio y operación, algunos de estos, son transversales a gran proporción de las organizaciones, porque el trabajador; ser psicosocial, experimento cambios abruptos de vida en general, entre ellos, el trabajo remoto o presencial con restricciones físicas; cuyos efecto, según Aoron Global Wellbeing Surv-2021, revelan tendencia al incremento de los problemas de bienestar emocional causados por estrés 67%, agotamiento 46%, y ansiedad 37%; estas estadísticas relevantes evidencian afectación al bienestar del trabajador, que a su vez, predisponen el aumento de riesgos psicosociales o burnout, factores de impacto negativo para el buen desempeño laboral (Freudenberger, 1974).

Asimismo, se sabe que la COVID-19, acarrea otra pandemia, cuya necesidad es trabajar la salud de la mente (OMS, 2021), dado que, combinar el teletrabajo y de oficina, cada vez toma fuerza a escala global empresarial con miras a quedarse, implicando así demanda de trabajadores a parte de poseer habilidades técnicas, que tenga fortalezas resilientes, tolerancia al estrés, con iniciativa, empatía social, innovadora sinergia de trabajo en equipo, que con esta nueva dinámica laboral, seguirán siendo estratégicas, más aún al tener que manejar medidas de bioseguridad y distancia social que estarán presentes en el tiempo.

Ante esta realidad, Cerem-International Business School (2021), sugiere a la gestión de recursos humanos reinventarse con un lado de mayor humanidad,

atenta al crecimiento individual del trabajador como puente para lograr el desarrollo empresarial, ya que enfrenta grandes desafíos como el impulsar condiciones para gestar el bienestar del trabajador y familia, al igual que, el equilibrio personal y en el trabajo; tales como relaciones saludables y positivas con el superior y compañeros, el reconocimiento laboral, acceso a la formación, son aspectos de mayor valor para el trabajador.

Estas estadísticas relevantes acentúan la razón para indagar, el dominio de competencias emocionales en trabajadores; recurso de fortaleza laboral en tiempos de crisis, concebidas como el conjunto de conocimientos, actitudes y habilidades, que permiten, la comprensión, regulación y expresión adecuada de fenómenos emocionales”, enfrentar un contexto adverso sin precedentes, con insuficiente dominio de estas, ocasiona merma en el desarrollo y éxito del trabajador en la organización(Bisquerra,2000;Goleman,2011; Weisinger,1998).

De igual manera, es importante destacar evidencias sobre, que la autoconciencia, la regulación de la emoción, y automotivación, benefician la comunicación eficaz, la mayor cooperación y dominio de habilidades socioemocionales (Cherniss, 2000; Goleman et al., 2002; Goleman, 1999; O'Donnell, 1999; Valls y Roig,1997; Weisinger,1998). Además, la capacidad individual para cuidar la salud y bienestar físico/mental; ya existen postulados, sobre que la competencia emocional contribuye a prever y manejar las circunstancias estresantes, beneficiando así, adoptar comportamientos saludables (Mattews y Zeidner 2000). Por lo tanto, gestionar estas competencias del trabajador, también funciona como estrategia para, *atraer, desarrollar, y retener* al profesional con talento, y diferenciados, sólo si muestra un amplio manejo de las competencias emocionales (Jericó, 2000; Mora, 2013;).

En la revisión de evidencias empíricas del objeto en análisis, se han realizado estudios de emociones en la organización, donde se encontró, que estas cumplen una función social pese a tener un manejo individual, el regular y expresar siempre influirá de diferentes maneras al entorno de trabajo (Feldman y Gisela, 2006). Otro hallazgo significativo, es que los factores ligados a reconocer las emociones, la labor de equipo, identificar y expresar emociones positivas, la orientación al logro impacta en positivo en el ejercicio de las

competencias en el trabajo (Duque, García y Hurtado, 2017). Al indagar empresas industriales, 47% consideran vital la habilidad social del trabajador para ocupar un cargo (Farías y Wollmeister, 2017); y para que pueda logra engagement laboral elevado, requiere de recursos laborales y personales: Los primeros lo constituyen, autonomía, oportunidad de crecer y aprender; los segundos, engloba ser optimista y auto eficaz, que, a su vez facilita lo cognitivo y tienen rol activador (Wopd, de Circula HR, 2018).

Existe evidencia teórica que permite inferir la relación entre competencias emocionales, y engagement laboral, sin embargo, al identificar escasos estudios de análisis correlacional de estas variables, se identificó investigaciones que las analizan por separados, conformando así un vacío de conocimiento que este estudio busca solucionar. La pandemia, también afecto al empresariado de la región, optando así, por el trabajo híbrido(remoto-presencial), y el rubro agroindustrial no fue ajeno a ello, razón que motivo a realizar este estudio en una empresa privada con más de 17 años, cultivando, procesando y vendiendo productos agrícolas, cacao, café, panela y chocolate, al interior y extranjero; resulta importante evaluar el manejo emocional y su relaciona con el entusiasmo e implicancia del trabajador al realizar roles laborales (Soria & Schaefer,2009), en circunstancias adversas, es notable; porque estos factores impactan el desempeño, favorecen el clima amigable y eficiente, los principales ejes corporativos; tales como el *servicio de calidad al cliente externo*, y sentido de responsabilidad social.

Por lo anteriormente expuesto se formula la pregunta: ¿De qué manera se relacionan las competencias emocionales y el engagement laboral en clientes internos de una empresa agroindustrial privada, Piura-2022?

Este estudio cuenta con valor teórico ya que busca medir la relación entre las competencias emocionales y engagement laboral de trabajadores en una agroindustrial, con el propósito de profundizar teorías de relevancia vinculadas a este estudio y de utilidad al futuro para nuevas investigaciones como fuente para generar nuevos constructos. Asimismo, tiene relevancia práctica, porque los hallazgos funcionaran como fuente de planificación, diseño y ejecución de programas entrenamiento de competencias emocionales, con objetivo de

impulsar el desarrollo individual óptimo de colaborador de la empresa. Así también, cuenta con valor metodológico, puesto que contribuye adquirir las propiedades psicométricas de los cuestionarios de Competencias emocionales, y engagement laboral, valido, confiable. Además, cuenta con valor social por el análisis de variables ligadas a factores de dominio cognitivo, emocional y conductual de los trabajadores de una organización, que en consecuencia también impactan sobre el desarrollo del individuo en diversos contextos sociales, por lo tanto, esta investigación tiene como beneficiarios al individuo como un ser psicosocial.

Por ello en estudio se formula como objetivo general: Determinar la relación entre competencias emocionales y el engagement laboral en clientes internos de una empresa agroindustrial privada en Piura, 2022. Los objetivos específicos son los siguientes: Identificar la relación entre conciencia emocional y el engagement laboral en clientes internos de empresa agroindustrial privada, Piura-2022; identificar la relación de regulación emocional y engagement laboral en clientes internos de empresa agroindustrial privada, Piura-2022; identificar la relación entre autonomía emocional y engagement laboral en clientes internos de empresa agroindustrial privada, Piura-2022; identificar la relación entre competencias sociales y engagement laboral en clientes internos de una empresa agroindustrial privada, Piura-2022; identificar la relación entre las competencias para la vida y el bienestar con engagement laboral en clientes internos de empresa agroindustrial privada, Piura-2022; describir nivel de dominio de competencias emocionales de clientes internos en empresa agroindustrial privada, Piura, 2022; y describir nivel de engagement laboral de clientes internos en empresa agroindustrial privada, Piura, 2022.

La hipótesis general asumida en el estudio es la siguiente: Existe relación entre las competencias emocionales y el engagement laboral en clientes internos de empresa agroindustrial privada, Piura.

Las hipótesis específicas son:

Hi₁: Existe relación entre conciencia emocional y engagement laboral en cliente internos de una empresa agroindustrial privada, Piura.

Hi₂: Existe relación entre regulación emocional y engagement laboral en clientes internos de una empresa agroindustrial privada, Piura

Hi₃: Existe relación entre autonomía emocional y engagement laboral en clientes internos de empresa agroindustrial privada, Piura.

Hi₄: Existe relación entre las competencias sociales y engagement laboral en clientes internos de empresa agroindustrial privada, Piura.

Hi₅: Existe relación entre las competencias para la vida y el bienestar y engagement laboral en clientes internos de empresa agroindustria privada, Piura.

II. MARCO TEÓRICO

Este apartado incluye estudios previos de contexto internacional, nacional y local, como también las bases teóricas del estudio, que a continuación se detalla:

Acuña et al., (2021) en Chile desarrollo una investigación cuyo objetivo se centró en analizar, el burnout, engagement y percepción sobre praxis de la gestión de soporte brindada al colaborador durante el período covid-19, tras afrontar los desafíos que trae. Se aplicó la metodología, correlacional-explicativo, en muestra de 408 colaboradores en una ciudad de Chile; entre los hallazgos, destacan que el colaborador que percibe apoyo diario tiene el puntaje más alto o medianos, en las dimensiones engagement; sin embargo, los que no absorbieron soporte diario obtuvieron elevadas puntuaciones respecto a la ineficacia profesional.

Altamirano et al., (2020) en Brasil, realizó una investigación para explorar que predictores personales, de contexto, y organizacionales tiene relación con el engagement laboral job crafting, en 215 trabajadores de Brasil, y con análisis correlativo Pearson entre variables, los hallazgos develan, correlación positiva entre el engagement y el incremento de los factores afectivos, constituyente, calculativa, comportamental; es decir al aumentar; el sentir positivo de comodidad o placer hacia la corporación, el percibir oportunidades para lograr metas individuales de vida en la empresa; en tanto percibir como positivo desarrollarse y crecer; influye a que el trabajador sienta más engagement, mostrado, al usar fuerza y energía, para involucramiento aprender nuevas cosas, el impulsa retroalimentarse y estar en proyectos que emergen.

Lara (2019), en México, analizó la relación del clima laboral y engagement laboral, con 112 colaboradores (33 mujeres, y 79 varones) de una empresa de seguridad privada, bajo enfoque cuantitativo, diseño correlacional. Las conclusiones denotan, la existencia de correlación con significancia de ambas variables, cuya asociación es 51.4% ($r=,514$; $p<0.01$), es decir que influenciar en una variable incrementa la otra, y viceversa, si uno desciende ejerce el efecto sobre la otra variable.

Rubio y García (2019), en Colombia, investiga en 152 colaboradores, edad entre de 18 y 39 años (58% mujeres y 42% varones), de empresas de servicios en las ciudades de Tolima, Boyacá y Valle-2018, enfoque cuantitativo-correlacional transaccional, no experimental. Se encontró al 95% de confianza y el valor “p” inferior de 0.05, la existencia de correlación significativa distinta a 0, asimismo, devela que la Gestión Humana tiene correlación positiva alta con vigor y dedicación, sin embargo, positivo bajo en absorción, indicadores del engagement laboral. En cuanto al análisis de las variables, se destaca que la correlación de mayor alta significancia es la dimensión del área Gestión Humana, *capacitación y formación*, y vigor, dedicación y absorción del engagement laboral, ($P=0,0077$, $p=0,0060$, y $p=0,1872$). Esto quiere decir que el desarrollo del talento humano se determina por este factor de mayoritaria correlación.

Asimismo, en el contexto nacional, no existen evidencias que estudien mis variables en estudió como tal, pero si con otras:

Uribe et al. (2020), realiza estudio cuantitativo correlaciona-transversal en lima, con 148 estudiantes de maestría desde la perspectiva de trabajador; concluyendo que el trabajo remoto y la gestión de emociones tiene relación positiva-moderada($Rho=,465$, $Sg.0,001$); mostrando que el 80% está, en acuerdo e indiferente con la práctica de trabajo remoto, es decir lograron adaptarse al mismo; y 86% devela estar muy de acuerdo y de acuerdo con el manejo de sus emociones (GE), las mismas, que tienen correlación positiva moderada, respecto al soporte laboral y tecnológico($Rho=,34$), recibido por parte de la empresa, de los cuales, 36% está de acuerdo y un 35% indiferente, en tanto, perciben que sus empresas realizaron lo necesario para que las tareas del trabajo no se vean afectadas, ya que además estuvieron acompañadas de reglas laborales claras y beneficios para ambos. En cuanto al bienestar social (BS), 39% evidencio indiferencia, 36% desacuerdo, 20% muy desacuerdo, y tan solo 5% de acuerdo; sin embargo, correlaciona positivo con la gestión de emociones ($Rho=,37$), evidenciando percepción negativa respecto a la forma como empleadores manejaron el bienestar social del colaborador ante el trabajo remoto. En tal sentido, precisa que las compañías requieren otorgar mayor atención a estas, ya que el bs tiene forma invisible en esta modalidad de labor.

Fernández (2019), Arequipa, realiza estudio de maestría, cuantitativa no experimental- correlacional, en 40 empleados de las diferentes sucursales de una financiera bancaria, los resultados evidencian que, las dimensiones, intrapersonal, interpersonal (variable inteligencia emocional), inciden el desempeño al trabajar, ya que tras el análisis estadístico Anova, se observa que un valor ($R_c=42,4\%$, sig. $0.00 < 0.05$), equivalente a una incidencia positiva moderada, y ($R_c=32,4\%$, sig. $0.00 < 0.05$), estos indicadores evidencian un nivel de incidencia positiva baja.

Vega (2019) en Lima, cuyo estudio analiza la relación entre coaching y habilidades blandas; trabajó con 132 empleados. Esta investigación es cuantitativa, transversal, exploratoria correlacional. Los hallazgos identifican relación del *coaching y destrezas blandas* en trabajadores en una compañía empresarial ($Rho: 0,907$; $p < 0.05$, menor a 0.05), aplicado ($Rho: 0,793$; $P < 0.000$ menor $a = 0.05$). Además, se identificó una relación directa positiva, con la destreza resolutiva de problemas y razonamiento adecuado al tomar decisiones.

Ruíz (2019), en Lima investiga con análisis hipotético deductivo, no experimental correlacional, transversal, en 123 trabajadores administrativos y operadores de la empresa MRS Perú SAC; los resultados evidencian que gestionar por competencias se relaciona positivamente ($Rho=0.772$) con la buena productividad ($p=0,001$), puesto que permite incrementar eficiencia y eficacia en sus labores; así mismo, tiene una correlación directa positiva-media, con las dimensiones, conocimiento adquirido ($Rho: .679$; $p < 0.01$), engloba, perfil requerido, la capacitación realizada; las habilidades innatas ($Rho: .513$; sig. $p < 0.01$), tales como trabajo en equipo, desarrollo, clima laboral, liderazgo.

Vega y Alarcón (2018), en Ica, cuyo estudio analiza el engagement en operarios de agroindustria y relación con el desempeño laboral en PODA UVERA, con diseño cuantitativo, no experimental y transaccional correlacional, en 93 obreros agrícolas, a un 95% de confianza. Se halló, la presencia de correlación positiva de las dimensiones, absorción, dedicación, vigor, y el indicador de ser productivo en el trabajo ($Rho=.61$, $p < 0,01$), ($Rho=0,54$, $p < .01$) y ($Rho=.53$, $p < .01$) respectivamente, asimismo, concluye que tienen el más alto engagement y productividad laboral semanal, de quiénes no.

De Lama y Estrada (2016), en Lima, cuya investigación analiza la relación del engagement laboral y liderazgo servicial(LS), estudio de tipo cuantitativo, transaccional, correlacional, en una muestra 425 trabajadores y de ellos 25 líderes, de empresas de servicios, con edades mayores a 18, duración mínima, 3 meses a más ocupando el puesto laboral; se encontró hallazgo de correlación significativa positiva del engagement y las dimensiones del LS, Ls-empoderamiento($Rho=,414^{**}$), Ls-Responsabilizar($Rho=,482^{**}$), Ls autenticidad ($Rho=.241^{**}$), salvo en lo concerniente a Ls-Acep. Interpersonal ($Rho=-,025$), se evidencia una correlación negativa.

A nivel local; Ruiz et al, (2019), en Piura, realiza un estudio orientado a conocer algunas variables ligadas a la gestión de recursos humano, aplicada a 210 trabajadores de empresa agroexportadora de las áreas (sanidad, almacén, riego, costos, proyección, calidad, producción, gestión humana, comedor, operarios, el diseño aplicado no experimental, cuantitativo, correlacional; los resultados develan que el engagement ocupacional correlaciona con la satisfacción(S), (Vigor, $S=,614$; dedicación, $S=,725$; absorción, $S=,800$), en tanto los datos se corroboran respecto al valor $\alpha=0.000$, baja significancia ($\alpha \leq 0.05$), a todos los casos. De igual manera, se concluye que la empresa en estudio desarrolla un engagement ocupacional que favorece la satisfacción laboral (relaciones interpersonales, y la motivación intrínseca), demostrada en el resultado de correlacional de Rho ($\alpha=0.814$), que la evidencia como directa y positiva con ambas, significancia $\alpha \leq 0.05$). Además, se precisa, que el 62.7% alcanzó un nivel medio de engagement, citando a Bakker y Leiter (2010), estado laboral que impulsa a los trabajadores de la empresa a tener el sentimiento de pleno compromiso con la organización y demostrado por medio de los comportamientos de vigor, dedicación y el entusiasmo positivo.

En la revisión teórica acerca de la capacidad emocional, encontramos diversos planteamientos: Maclean, (citado en Guerrero, 2018); afirma que todo individuo, en su estructura cerebral tiene, *el complejo reptiliano*, cuyo rol es de supervivencia, automático e inconsciente, que ni piensa ni se emociona, y de función involuntaria; *el cerebro emocional (CE)*, caracterizado por ser reactivo, responsable de las respuestas emocionales, de valor para la conducta social, es inconsciente y automático. En cuanto *al cerebro racional (CR)*, es de condición

consciente y voluntario, pero pese a ser así, todo individuo no es consciente de todo lo que piensa durante todo el día; así también, precisa que cumple el rol de toma de decisiones, la lógica, el imaginar, el razonar, etc.,

Según Bisquerra (2009), la emoción es, plural, multidimensional, que hace referencia a diversos estados, gran parte de estos solapados con diferente contenido, sin embargo, al emplear el lenguaje se logra la distinción entre el concepto global y la emoción como tal. En tanto, habla sobre un mecanismo de activa valoración ante la respuesta de la emoción, por lo tanto, en toda respuesta se identifica tres factores; El *neuropsicológico*, cuyo rol es la reacción del organismo con inicio en SNC; así también esta, *el conductual*, relacionado a la expresión no necesariamente verbal de la emoción, y que permite identificar las emociones que se están sintiendo; tales como, expresión de rostro, ritmo y volumen de voz; y finalmente está el *cognitivo*, ligado a la vivencia emocional subjetiva ante el suceso, este componente es quién permite la toma de conciencia de la emoción en proceso de experimentada y así darle la etiqueta; en tanto, su deficiencia ocasiona sensaciones como, sin saber que te sucede, es por ello que importante la educación emocional. Además, puntualiza, que las emociones direccionan a una manera específica de reacción.

La teoría de Mayer y Salovey (1990), enfatizó que el potencial emocional necesita incluir algo como pensar sobre la emoción, es decir, no sólo delimitarse a percibir y regular las emociones; por ello, define que la inteligencia emocional de un individuo como competencia está constituida por cinco esferas:

El conocer las emociones propias, que implica percibir, reconocer, seguir a cada instante los propios sentimientos. Los individuos con certeza de sus emociones dirigen mejor su vida, dado que conocen sus sentimientos genuinos; saben controlar las emociones, permiten manejar y adecuar sus sentimientos, el carecer lo lleva a batallar continuamente con las tensiones, y destacar le permite resolver con rapidez los contratiempos;

Capacidad de motivación así mismo, tener control emocional y el enfoque a un objetivo, es fundamental para fijar la atención, motivación y creatividad. Tener autocontrol emocional, ser capaz de prolongar el umbral de gratificación y

disminuir la impulsividad, anticipar el logro. Las organizaciones con colaborados que poseen esta habilidad tienden a tener mayor productividad y eficacia;

Saber reconocer las emociones de los demás, requiere tener empatía, habilidad que tiene base en la conciencia emocional de sí mismo; ya que, los individuos empáticos tienen a sintonizar con las señas sociales sencillas que evidencia lo que necesitan o quieren los demás;

Capacidad de manejo de relaciones, constituye la habilidad para relacionarse de manera adecuada con las emociones de los demás. Personas que destacan con estas habilidades, tienen a ser auténticas, y con eficacia interpersonal, porque las logran con éxito.

Así también, Mayer y Salovey (1997) incluye cuatro niveles de aptitudes mentales que parten de procesos psicológicos básicos hasta los de mayor complejidad que integra cognición y emoción; es decir se integran las aptitudes mentales concretas para reconocer y manejar las emociones: El primer nivel explica que incluye las aptitudes que admiten que la persona perciba, valore y exprese la emoción. Parte de las aptitudes existentes está reconocer las propias emociones y de los demás, de igual modo, exteriorizar y discriminar como expresan sus emociones. El segundo nivel de aptitudes destaca que las emociones se emplean con la finalidad de proporcionar y dar prioridad al pensamiento: Por lo tanto, usar las emociones como medio para discernir, reconocer estados de humor pueden direccionar a posturas alternativas, y entender los cambios de estado emocional y la perspectiva que tienen, puede crear diferentes formas para resolver un problema. En cuanto al tercer nivel, precisa, incluye aptitudes que permitan reconocer y diferenciar emociones (amor-ira) y plantear pautas sobre los sentimientos, un ejemplo sería, la vergüenza antecede la ira, el perder algo viene acompañado de tristeza. Finalmente concibe, en el cuarto nivel, la capacidad para manejar las emociones y usarlas con un fin social; considera este nivel como el de mayor complejidad de la inteligencia emocional, porque contiene destrezas que facilitan a la persona sumergirse o separarse de las emociones para observarlas y atenderlas, en los demás como en sí mismos.

La teoría evolutiva de Salovey y Mayer (1997), explica que la complejidad de la aptitud emocional incrementa a desde el primer al cuarto nivel, por tanto, la descripción de las aptitudes mentales detalladas se ajusta a la matriz global del reconocimiento y regulación en sí mismo como de los otros. Asimismo, identifico que tener manejo emocional consiste en saber observar sus emociones y sentimientos propios, y de los demás, para tener conciencia de sí mismo, es decir, *tener conciencia de los propios estados de ánimo e ideas que se tiene sobre este*; en su opinión, existen diferentes estilos en las personas sobre la manera de atención o trato de sus emociones: *Ser consciente de sí mismo*, capaz al reconocer los estados anímicos al tiempo que los experimenta, disfruta de una vida emocional más desarrollada. Por tanto, autónomas y seguras de los propios límites, pues al vivenciar un ánimo negativo, sale pronto de él, prevalece una actitud positiva de la vida. *Personas prisioneras en sus emociones*, se desbordan por sus emociones, volubles, suelen sentir que no poder contralar su vida emocional, y evitar escapar de estados anímicos negativos. *Personas que se resignan aceptar sus emociones*, suelen ser capaces de percibir claramente lo que sienten, en pasivo acogen sus estados de ánimo, pese a su lucidez, no tratan de cambiar estados de ánimo negativos que son molestia.

Según Singer (2009), comprender las emociones en los demás tiene implicancia, en el cerebro, y por ello, es importante descifrar primero en sí mismos. El modelo de Goleman (2013), indica que manejar las emociones, el impulso consciente de logro de objetivos, el adaptarse, y tener iniciativa, es posible si se tiene autogestión emocional, explica también, sobre el contagio emocional automático, ya sea de dos, en equipo o en la organización, es decir es inconsciente, instantáneo y fuera del control propio. Habla de la activación extraordinaria de los esquemas que funcionan como foco obligatorio de atención, a partir de emociones como el miedo; y de igual funcionamiento, la tristeza, el enfado y la alegría.

En la revisión teórica más reciente, la competencia emocional (CE) es considerada fundamental ante las *habilidades de empleabilidad*; ya que al estar laborando se reconoce a la productividad asociada al ímpetu laboral de ser emocionalmente competente (Elías et al., 1997). La competencia emocional está vinculada a la manifestación eficaz de expresar emociones en circunstancias de

socialización; entendida, como la capacidad y habilidad del trabajador para alcanzar los objetivos esperados; ya que para tener autoeficacia es necesario saber sobre las emociones propias y la destreza ajustable a los resultados esperados; en consecuencia la competencia emocional establece evidencia de sabiduría que traen consigo los valores éticos transcendentales de la cultura propia (Saarni,2000).

Saarni,1997, elabora una lista de habilidades como parte de tener competencia emocional: Tener conciencia del propio estado emocional, destreza para diferenciar habilidades de los otros, destreza al usar un léxico emocional y palabras expresadas de la habitual cultura vigente; a mayor madurez, resulta mejor implicarse con empatía en las vivencias emotivas de los demás; habilidad para entender el estado emocional interior sin necesidad de responder con expresión exterior, saber afrontar emociones negativas usando estrategias auto-controlables, para regular intensidad y duración sobre los estados emocionales; la conciencia estructurada, lo natural al relacionarse y la capacidad de autoeficacia emocional.

BarOn (2000) sostiene que el potencial emocional como el orden de conocimiento, aptitudes emocionales y sociales, influyen en la destreza para hacer frente con eficacia a las exigencias del entorno: La secuencia del orden es: Habilidad de ser consciente de sí, facilidad de comprender y expresarse; saber comprender y relacionarse con los demás; poder manejar sus emociones e impulsos, la flexibilidad al cambio y saber solucionar dificultades de índole individual o social.

Para Bisquerra, (2010), las competencias emocionales son educables, y se pueden desarrollar para lograr un dominio en favor del equilibrio emocional, aplicable a los diversos espacios de la vida, es así, que plantear estructura medible a través de cinco dimensiones:

Conciencia emocional, constituye la toma *consciente de emociones propias*, es decir, saber percibir con exactitud los sentimientos y emociones que vivencia, asimismo, el poder dar *nombre a las emociones*, teniendo presente el entorno cultural en concreto; de igual manera, *la comprensión de sus emociones para sí*

y los otros, es decir reconocer con exactitud las emociones y perspectivas de los demás y así poder empatizar con las vivencias emocionales;

Regulación emocional, destreza para expresar y regular las emociones apropiadamente, es decir, *ser consciente de la interacción, emoción, cognición y conducta*; con la claridad de entender que los estados emocionales influyen el pensamiento y a la vez su conducta; por lo tanto, la regulación emocional, se origina a partir del estado emocional interno que permite manejar la impulsividad (ira), el tolerar, frustrarse, anticipar estados emotivos negativos (ira, estrés, ansiedad, depresión) e insistir hasta lograr metas, por encima de las adversidades; haciendo uso de estrategias de afronte, la autorregulación consistente en tiempo, la autogeneración de emociones positivas, la experiencia voluntaria y de consciencia de las emociones positivas (alegría, amor, humor, fluir), y finalmente gestionar el propio bienestar;

Autonomía emocional; contempla características y aspectos vinculados con autogestión individual: La *Autoestima*, imagen positiva, buena relación y satisfacción de sí misma; poseer *automotivación*, implica saber automotivarse e involucrarse emocionalmente en distintas actividades personales, sociales, profesionales, y de tiempo libre, etc., contar con *actitud positiva*, implica el sentido de reinención del yo (self), y del entorno social, la fortaleza para enfrentar retos del día; la intención bondadosa, compasiva; la *responsabilidad*, evidenciada en comportamientos seguros con lo asumido, la *autoeficacia emocional*, percibida como la facilidad para sentir lo que anhela con el equilibrio emocional esperado, *analizar críticamente* las normas sociales y éticas, facilita evaluar en base a criterios constructivos los mensajes sociales, y culturales; y conducta la resiliencia que implica buscar ayuda o recursos, para afrontar situaciones complicadas con resoluciones adecuadas.

La *competencia social*, aquellas habilidades para tener buenas relaciones con los demás, actitud de respeto, la práctica comunicacional efectiva (expresiva-receptiva), facilidad de compartir emociones, con sinceridad, impulsando un comportamiento de cooperación, y asertividad, el resolver conflictos y prevenir los mismos, además concierne a la capacidad de gestionar situaciones emocionales, es decir las que necesitan regulación;

Las *competencias de vida y bienestar*, implican la habilidad organizativa con su vida de manera sana y equilibrada, lograr *establecer objetivos adaptables* a diversas situaciones, destacando siempre su vocación para *resolver los conflictos*, además, la facilidad para negociar y tomar decisiones ante diferentes situaciones (individuales, de familia, profesión, y sociales, etc.), tiene orientación a la búsqueda de soporte y recursos, con actitud ciudadanía responsable, crítica, que promueve el *bienestar subjetivo* y capaz de fluir, asimismo, la predisposición para *aprender de las experiencias*.

En la *revisión teórica de Engagement laboral*, se tiene a Bakker (2011), que lo define como el estado activo y positivo en todo lo concerniente al trabajo, y que sobresale por la energía, dedicación y absorción. El enfoque de Schaufeli, et al. (2002), lo define como estado mental positivo de sentirse pleno originado en la labor, movilizado a partir del vigor, dedicación y absorción. Estado pleno que sobrepasa las circunstancias y metas personales o específicas, siendo así una experiencia afectiva-cognitiva consistente.

El vigor se evidencia cuando el trabajador tiene alta energía física, valiosa tenacidad mental y voluntad persistente para cumplir las funciones o labores por sobre los obstáculos y conflictos que surjan. La dedicación, entendida como el alto involucramiento de la persona con la tarea acompañada del sentimiento de orgullo con aquello que realiza, muy valioso en el ambiente de trabajo y la actitud entusiasta de continuar logrando lo esperado de él, incluso por encima de las expectativas propias. Para finalizar, se tiene la habilidad de absorción concerniente a la alta concentración de un individuo en su tarea que nace del sentir pleno al desarrollar sus funciones, poseerla, implica que el tiempo pase rápido y con facilidad de olvidar todo lo no ligado a su trabajo.

El postulado de Gebauer y Lowman (2008) concibe al engagement laboral, aquel anhelo individual por otorgar más allá de lo esperado de él, excediendo el triunfo y progreso organizacional. Este deseo surge a partir de crear el vínculo profundo y vasto con los colaboradores. El fortalecimiento luego de lograr la conexión, a mayor nivel de factores ligados al cuerpo, cabeza, corazón y manos. Nivel de razonamiento, relacionado al grado de comprensión que posee el empleado de su rol y compromiso; y sobre el impacto que tienen

ante la misión y objetivos de la organizacional. El nivel emotivo, demostrado a través del alto nivel de ímpetu y energía individual con el trabajo, siempre que sienta este vínculo. El nivel de motivación evalúa cuan bien el colaborador cumple con favorable productividad al cumplir el rol que tiene. En tanto esta perspectiva brota ante la exploración individual, comprendiendo así, la manera sobre cómo piensa, siente y actúa.

Asimismo Sack, 2006, puntualiza las relaciones como evolutivas en el tiempo con dependencia mutua y recíproca del colaborador y empresario, cuya base principal es la confianza, la lealtad y compromisos mutuos. Busca explicar sobre la razón por la cual el empleado posee engagement (vigor, dedicación y absorción) superior al recibir suficientes recursos, emocionales, cognitivos, y físicos de la empresa.

En la revisión del sustento teórica de la relación entre competencias emocionales y engagement laboral, la competencia emocional, concebida como la destreza adquirida en base a la inteligencia emocional (IE) y permite en consecuencia un rendimiento sobresaliente al trabajar; remarcando que las competencias funcionan en conjunto, sin embargo, para que funcione como fórmula de éxito importante, evidenciar el dominio de estas; con frecuencia una persona con capacidad opuesta muestra mejor rendimiento, (Goleman, 1998; McClelland; 1998).

En este entender, dentro del contexto laboral el postulado de la inteligencia emocional, tener autocontrol puede ser incompatible con iniciativa, sin embargo, tal como lo dice Boyatzis (1999), si alguien demuestra autocontrol e inhibe sus impulsos y acciones, sentirá cada vez más dificultad en demostrar iniciativa y de emprender hacer las cosas antes que alguien lo pida". Por lo tanto, tener conciencia de sí mismo, es una competencia ineludible (Confianza de uno mismo) y en dos competencias de compensación (autoconciencia emocional y valoración adecuada de uno mismo). En esta lógica, el algoritmo de tener conciencia propia, por tanto, el poder ser un colaborador que sobresale, un profesional necesita evidenciar, confianza de sí mismo, autoconciencia emocional, y valoración adecuada personal (Cherniss y Goleman, 2013). La autogestión, se constituye competencia obligatoria,

El autocontrol necesita mostrarse, ya que es la base de regulación a sí mismo (autorregulación), puesto que ayuda a ajustar y manejar los propios impulsos y motivos (motivación), cuya implicancia genera energía o dirige el propio comportamiento, sin embargo, pese a ser opuestas el equilibrio mutuo, potencializa la efectividad de un colaborador, ya que permite, fiabilidad, minuciosidad y adaptabilidad, asociadas con trabajos de contribución individual y de labor administrativa o puestos ejecutivos (Boyatzis, Goleman, Rhee, 2000).

La *conciencia social*, implica tener empatía, ser consciente de los propios sentimientos, necesidades y preocupación de los otros, y es de ella que se desligan las competencias, conciencia organizativa y orientación hacia el servicio, que se muestran alternadas entre ellas; los estudios denotan que la conciencia organizativa tiene a utilizarse en puestos ejecutivos, donde comprender y dirigir resulta importante para obtener éxito; respecto a la orientación hacia el servicio presenta una tendencia a ser fundamental en puestos ligados de manera directa con la atención al cliente interno o externo, es por ello, que esta competencia es importante, en los trabajadores individuales, los que atienden al cliente, el consultor, un vendedor, etc., (Cherniss y Goleman, 2013).

Las habilidades sociales, ocupan el espacio central de las competencias, este conjunto de habilidades sociales, por tanto se divide en dos subgrupos principales, el primero, tiene como objetivo liderar e impulsar el desarrollo de los demás, y el segundo, lograr vínculos, trabajo de equipo y colaboración, resolución de conflictos, y evidenciar la facilidad para trabajar bien con otros, por lo tanto, la fórmula de estas competencias necesita que la persona debe por lo menos una competencia por cada subgrupo (Cherniss y Goleman, 2013).

La motivación de logro es el impulso, para los trabajadores individuales, profesionales y empresarios que destacan (McClelland, 1985; Spencer y Spencer, 1993). Sin embargo, tomando como base el teórico de competencias de inteligencia emocional, las conductas ligadas a la motivación de logro se muestran en las competencias de iniciativa y orientación de logro, que concierne a la autogestión. Es característico en trabajadores individuales utilizar como energización la comparación con estándares de excelencia; para ello es

importante tener una apropiada valoración de sí mismo, el conocimiento de fortalezas y oportunidades por mejorar; es importante destacar que la conciencia social, la orientación de servicio, es fundamental para el trabajo individual, dado que está enfocada en ayudar, consultar o asistir a usuarios (Cherniss y Goleman, 2013).

Asimismo, el postulado de Jericó (2008), explica que, *el talento es resultados de =capacidades (conocimientos y habilidades)+compromiso+ acción*”, pero este se operativiza con los factores: Puedo, quiero, consigo; o también de paralización, si existe “desmotivación”, “buenas intenciones”, y “dormido”; enfatiza el compromiso como el motor para que el trabajador ofrezca lo mejor y nunca se vaya a otra compañía, ya que la empresa así como desarrolla competencias también necesita fortalecer el compromiso, que destaca desde hace muchas décadas, la existencia de dos tipos: Emocional y racional, y es por ello, que existen individuos que se comprometen, debido a sentirse a gusto con el entorno de trabajo y el cómo se relacionan con el jefe(emocional), percibir como mejor lugar para estar, que el superior ayude a su desarrollo profesional(racional). Así también, precisa que la comunicación cumple un rol determinante en la construcción del compromiso, pero remarca, que la confianza es la base de la comunicación y el compromiso de la confianza, por lo tanto, para transmitir valores y creencias de la organización (para evitar la fuga de trabajadores destacados de la compañía), la comunicación necesita ser con pasión, que vincule con las emociones de los integrantes del equipo e impulsen la acción, un clima agradable.

En su postulado, Jericó (2008), compara el colaborador tradicional con el profesional con talento; y este último, se caracteriza por otorgar mucho valor a la lealtad así mismo, con el equipo y sus proyectos, la pasión por actuar y el cambio continuo, lograr la confianza de si, valorar el crecimiento personal, la oportunidad de desarrollo y el valor monetario, tener enfoque orientado a resultados, y también resalta la perspectiva *” labora bien, disfruta de él y supérate”*.

Según Wood et al. (2018), los recursos y demandas al trabajar impulsa el crecimiento profesional y contribuye enfrentar de mejor forma las exigencias del trabajo, que necesita recursos laborales, recibidos del entorno laboral; están los

recursos personales, que dispone el colaborador para hacer frente al trabajo de cada día; así también, destaca, el *apoyo social*, porque tener redes colaborativas de colegas ayuda, *la autonomía*, porque mide el nivel de control, libertad y flexibilidad sobre sus laborales, ya que, a mayor autonomía del individuo existen mejores opciones sobre la decisión de cómo ejecutarlo. En cuanto a los recursos individuales, remarca la autoevaluación positiva vinculada a la destreza de control que siente respecto a desafíos del trabajo, al igual, las *demandas emocionales*, contiene la carga emocional ligada a la ejecución de una labor definida, por lo general en los puestos asociados a la labor del servicio de cara a cara con los clientes, sin embargo, también pueden obstaculizar cuando se genera el agotamiento en los trabajadores.

Seligman (2011), amplía su teoría considerando 5 aspectos relevantes para aumentar la posibilidad de vivenciar bienestar: Las emociones positivas, consideradas elementos fundamentales de bienestar; el compromiso, entendido como la plenitud de estar comprometido a una actividad, proyecto, labor, o situación de las diferentes esferas de vida; también cultivar con los pares, las relaciones positivas, compartir experiencias, nutre la vida interior y social; el tener propósito, tiene implicancia en la capacidad para otorgar valor significativo a los sucesos o eventos condesciende a lograr conocimiento individual; y finalmente está el logro, cuyo fin es fijar metas, que motiven a la personas a completar y percibir que se cuenta un camino marcado.

Cárdenas y Jaik, (2014), argumenta *recursos individuales* que tienen vínculo al engagement, tales como, las emociones positivas, la alegría, interés y satisfacción en el trabajo; al igual, componentes psicológicos, la fortaleza, dedicación y absorción, así también, la conducta *auto eficaz*, demostrada a través de la percepción propia, respecto a su trabajo, el pensar en positivo y ser optimista. También incluye, el *potencial psicológico*, caracterizado por el estado mental, con esperanza, eficacia y optimismo; y finalmente, destaca el *comportamiento resiliente*, movilizador de perseverancia en búsqueda de soluciones ante un obstáculo y dificultad que se presente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Este estudio desarrollado con enfoque cuantitativo se ejecutó, utilizando la medición y análisis estadístico, que permita comprobar los postulados teóricos (Hernández et al., 2010). El fin objetivo, es un estudio básico dado que busca evidencia empírica para elaborar constructos teóricos a partir de lo investigado.

Es una investigación es correlacional cuya indagación se direcciona a medir la relación de ambas variables. El diseño aplicado es no experimental, por no manipular con intención las variables y corte transversal, pues se mide o realiza en un momento concreto. (Hernández et al, 2014).

X_1 - Y_2

Dónde:

X_1 : Medir la variable Competencias emocionales.

- : Relación de ambas variables

X_{21} : Medir el Engagement laboral.

3.2. Variables y operacionalización.

Competencias emocionales:

Definición Conceptual: Tener competencia implica, el saber, saber hacer y saber ser; por ello, se conceptualiza: conjunto de conocimientos, actitudes y habilidades, quienes facilitan la comprensión, expresión y regulación adecuada de los fenómenos emocionales (Bisquerra, 2010; BarOn, Goleman, 1988; Mayer y Salovey, 1997)

Definición Operacional: Las competencias emocionales se midieron con puntajes obtenidos del Cuestionario de evaluación de competencias emocionales para adultos que explora conciencia emocional (CE), regulación emocional (RE), autonomía emocional (AE), competencias sociales (CS), y competencias para la vida y bienestar (CPV y B), mediante 33 ítems, tipo Likert.

Variable 2: Engagement Laboral.

Definición Conceptual: Estado mental positivo y pleno consistente de una persona en el espacio de trabajo, inclusive que va más allá de acontecimientos y metas individuales o específicas del puesto de trabajo (Schaufeli & Bakker, 2003)

Definición Operacional: El engagement laboral fue medido con puntajes arrojados por la escala Utrecht Work Engagement (UWES-09), Schaufeli & Bakker, (2003), en función a las dimensiones, el vigor(V), la dedicación(D) y absorción(A), mediante 09 ítems likert.

3.3. Población, muestra y muestreo.

La población esta integra por colaboradores varones y mujeres de una empresa agroindustrial). La población trabajadora total es 51 trabajadores, pero este estudio se limita a estudiar las competencias emocionales y el engagement laboral.

La muestra de la es igual a la población para recolectar datos, y además se define o limita con precisión anticipadamente de la población. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La muestra formada por, 33 mujeres y 18, varones, alineados a criterios inclusivos, seleccionados mediante muestreo no probabilístico intencional.

Criterios de Inclusión: Mayores de 18 años, varones y mujeres, colaboradores de áreas administrativas, y operarias, labor mayor e igual a 3 meses, dispuestos a participar del estudio.

Criterios de Exclusión: Trabajadores que no estén laborando, por vacaciones, descanso médico, suspensión de labores, o aquellos que no completo en su totalidad los instrumentos aplicados.

3.4. Técnicas, instrumentos para recolección de datos

Para el recojo de datos de estas variables en estudio se aplicó la técnica psicométrica que consiste en la administración, calificación e interpretación de prueba psicométricos con garantía científica (Nunnally, 1987).

Para obtener información, se empleó dos cuestionarios para recabar datos, que permiten medir las competencias emocionales y el engagement laboral.

Instrumentos:

En referencia a recolectar y medir la variable, Competencias Emocionales, elaboré un cuestionario de competencias emocionales vs adultos, a partir del planteamiento teórico de Bisquerra et al., (2010). Constituido por 5 dimensiones y 33 reactivos: Conciencia emocional (04 ítems), regulación emocional (08 ítems), Autonomía emocional (08 ítems), Competencias sociales (08 ítems), y competencias para la vida y bienestar (05 ítems), con escala Likert.

La validez del instrumento se realizó con procedimiento, juicio de expertos. Así también, se obtuvo alta confiabilidad en la escala general del cuestionario, ya que tras realizar el análisis *Cronbach* y *omega macdonald*, obtuvo valores como ($\alpha=0.947$; $\omega=0.952$), respectivamente; asimismo en las dimensiones, CE, ($\alpha=0.983$; $\omega=0.802$); RE, ($\alpha=0.772$; $\omega=0.778$); AE, ($\alpha=0.846$; $\omega=0.850$); CS, ($\alpha=0.873$; $\omega=0.880$); y CPV y B, ($\alpha=0.843$; $\omega=0.850$).

Respecto a la variable de engagement laboral, emplee Utrecht Work Engagement Scale (UWES-09) Schaufeli et al., (2003), versión española, adaptado al contexto y población de estudio. El Cuestionario conformado por 3 dimensiones y 9 reactivos: V(3reactivos), D (3 reactivos) y A (3 reactivos), con valores psicométricos El instrumento tiene validez y confiabilidad en varios idiomas, en especial español, los datos indican consistencia interna alta, ya que evidenciada α Cronbach, escala global, ($\alpha=0.89-0.97$), y en referencia a dimensiones muestra valores: V($\alpha=0.75-0.91$), D($\alpha=0.83-0.93$), A($\alpha=0.70-0.84$), respectivamente, tienen criterio aceptado para escalas existentes, $\alpha \geq .70$ (Nunnally y Bernstein, 1994).

Se realizó la adaptación del instrumento, a la realidad local donde se desarrolla el estudio, al validar se aplicó la técnica juicio de expertos; en cuanto al análisis estadístico se obtuvo alto nivel de confiabilidad en la escala general, *Cronbach* ($\alpha=0.903$) y *omega macdonald*($\omega=0.907$), respectivamente; de igual manera en las dimensiones, V, ($\omega=0.989$; $\omega=0.803$), D ($\omega=0.859$; $\omega=0.867$), A ($\omega=0.828$; $\omega=0.832$).

3.5. Procedimiento.

Se gestionó con personal directivo de empresa agroindustrial privada en la región, para la autorización correspondiente para aplicar la investigación en la organización que dirige.

Se diseño, validó y obtuvo la confiabilidad del instrumento de evaluación de competencias emocionales vs. Adultos y de la Escala UWES (09) de engagement laboral.

Se digitalizó las herramientas para recolectar datos mediante Google form y se administró vía digital. Se ejecuto, el análisis de datos por medio del programa estadístico SPSS v25 y profesó los datos en tablas y gráficos.

3.6. Método de análisis.

Se inicio la revisión crítica de los instrumentos, que estén respondidos por parte de los evaluados a totalidad los reactivos, luego se procede a realizar la sabana de datos en base a la operacionalización de las variables. Posterior a ello, define validez ítems-test y calcula confiabilidad de cuestionarios a emplear en estudio, en muestra piloto. De igual manera, determina niveles para análisis a posteriori, en base a puntajes generales y específico, acordes a las dimensiones de los instrumentos.

El análisis descriptivo, presenta frecuencias, porcentajes, promedio y desviación estándar de ambas variables y dimensiones respectivas, que se son detalladas en tablas y gráfico. Para el escrutinio correlacional a los datos en estudio, empleamos el SPSS, pero antes se aplicó prueba de normalidad Kolgomorov Smirnov, para definir la existencia ante la repartición de puntuaciones paramétrica o no paramétrica, y en efecto seleccionar el estadístico apropiado a la prueba hipótesis, en tanto, al ser paramétrica emplear coeficiente correlacional Pearson, en el caso, no ser paramétrica implica usar el coeficiente correlacional Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Use principios éticos-legales explícitos del reporte. Belmont (1999), cuyo objetivo es proteger la integridad de individuo participante. El consentimiento informado,

que respeta su autonomía personal siendo el caso de no ser menor de edad. Se tiene presente el respeto a la persona y justicia, por tanto, cada ser humano le corresponde un trato digno de igualdad, con base en el respeto de las diferencias individuales, con reserva de identidad, por tanto, los instrumentos serán realizados de manera anónima. La beneficencia, que hace referencia al trato ético que tiene cada persona tal cual lo merece sin ser sólo en sus decisiones, también la protección del daño, con énfasis en primar su bienestar. Asimismo, se proporciona información veraz, válida, fiable y fehaciente por medio del procesar los instrumentos a de las variables.

IV. RESULTADOS

Hipótesis de normalidad:

Ho: Los datos de las variables de Competencias emocionales y engagement laboral, provienen de una distribución normal.

Análisis inferencial. Se efectúa la prueba de normalidad con el propósito de determinar la prueba que debe utilizarse para contrastar las hipótesis.

Tabla 1.

Pruebas de normalidad Variables Competencias emocionales y engagement laboral

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Competencias emocionales			
D1. CE	,162	51	,002
D2. RE	,127	51	,039
D3. AE	,198	51	,000
D4. CS	,138	51	,017
CPV y B	,207	51	,000
Engagement laboral			
D1. V	,218	51	,000
D2. D	,306	51	,000
D3. A	,267	51	,000

Nota: KS: Prueba de Kolmogorov Smirnov, Gl: Grados libertad, ** $p < .01$)

Respecto al análisis de normalidad de las variables Competencias emocionales y Engagement laboral, se aprecia en los resultados de la prueba Kolmogorow Smirnov, que los valores tienen significancia $< \alpha .05$, por ello, se concluye que los datos no siguen un comportamiento consistente con la distribución normal. Esto determina que los datos no proceden de una distribución normal, se establece usar la prueba no paramétrica, Rho de Spearman para el análisis correlacional.

Los resultados de esta investigación se presentan de acuerdo con los objetivos establecidos en el capítulo I.

Objetivo general: Determinar la relación entre las competencias emocionales y el engagement laboral en clientes internos de empresa agroindustrial privada, Piura.

Tabla 2

Correlación de competencias emocionales y engagement laboral

		Engagement laboral
Competencias emocionales	Coefficiente de correlación	,454**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	51

** La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)

Ho: Existe relación entre las competencias emocionales y el engagement laboral en clientes internos de empresa agroindustrial privada, Piura.

La tabla 2 evidencia hallazgo de correlación entre las Competencias emocionales y engagement laboral; con significancia inferior a 0,05, y correlación Rho Spearman (Rho S=,454), lo cual establece relación moderada y directa entre variables.

Objetivos específicos 1: Identificar la relación entre conciencia emocional y engagement laboral en clientes internos de empresa agroindustrial privada en Piura, 2022.

Tabla 3

Correlaciones Conciencia emocional y Engagement laboral

		Vigor	Dedicación	Absorción
Conciencia emocional	Coefficiente de correlación	-,049	,161	-,055
	Sig. (bilateral)	,735	,259	,704
	N	51	51	51

** La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Ho₁: Existe relación entre conciencia emocional y engagement laboral en cliente internos de empresa agroindustrial privada, Piura.

La tabla 3 detalla resultados de correlación entre Conciencia emocional y dimensiones del Engagement laboral; cuyo hallazgo indica la no presencia de relación, dado los valores de significancia mayores a 0,05, que lleva a rechazar la hipótesis específica¹, y concluir que no existe correlación entre estas variables.

Objetivo específico 2: Identificar la relación de regulación emocional y engagement laboral en clientes internos de empresa agroindustrial privada en Piura-2022.

Tabla 4

Correlaciones regulación emocional y Engagement laboral

		Vigor	Dedicación	Absorción
Regulación Emocional	Coefficiente de correlación	,413**	,145	,244
	Sig. (bilateral)	,003	,311	,085
	N	51	51	51

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Ho₂: Existe relación entre regulación emocional y engagement laboral en clientes internos de empresa agroindustrial privada en Piura.

La tabla 4 detalla resultados de correlación, que posterior al análisis determinan que no existe relación entre la regulación emocional y dimensiones absorción y dedicación, dado que el nivel de significancia es mayor a 0,05, sin embargo, sí se encontró correlación moderada con la dimensión Vigor, ya que tiene valor, $Rho=0,413$, y significancia menor a 0,05.

Objetivo específico 3: Identificar la relación entre autonomía emocional y engagement laboral en clientes internos de empresa agroindustrial privada, Piura-2022.

Tabla 5*Correlaciones Autonomía emocional y Engagement laboral*

		Vigor	Dedicación	Absorción
Autonomía Emocional	Coefficiente de correlación	,585**	,483**	,562**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
	N	51	51	51

** La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Ho₃: Existe relación entre autonomía emocional y engagement laboral en clientes internos de empresa agroindustrial privada en Piura.

La tabla 5 devela los resultados de correlación entre dimensión Autonomía emocional y dimensiones de Engagement laboral; al analizar se evidencia, que existe relación, ya que el nivel de significancia de las tres dimensiones de Engagement laboral es menor a 0,05. Asimismo, los valores de correlación son mayores con Vigor, valor de 0.585 para el coeficiente Rho S y la dimensión Absorción cuyo Rho S es 0.562, mientras que con la dimensión Dedicación es moderado su valor de 0.483 de este coeficiente.

Objetivo específico 4: Identificar la relación entre competencias sociales y engagement laboral de clientes internos en empresa agroindustrial privada, Piura-2022

Tabla 6*Correlaciones Competencias sociales y Engagement laboral*

		Vigor	Dedicación	Absorción
Competencias sociales	Coefficiente de correlación	,508**	,108	,231
	Sig. (bilateral)	,000	,449	,102
	N	51	51	51

** La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Ho₄: Existe relación entre las competencias sociales y engagement laboral de clientes internos en empresa agroindustrial privada, Piura.

La tabla 6 muestra la correlación entre las Competencias sociales y dimensiones del Engagement laboral; tras el análisis se encontró que sólo existe relación entre las Competencias sociales y la dimensión Vigor de Engagement laboral, a efecto, de tener significancia en esta dimensión menor a ,05, y un valor coeficiente correlación Rho Spearman (Rho S), 0.508, siendo esta relación moderada y directa.

Objetivo específico 5: Identificar la relación entre las competencias para la vida y el bienestar con engagement laboral de clientes internos en empresa agroindustrial privada, Piura-2022

Tabla 7. *Correlaciones Competencias para la vida y el bienestar y Engagement laboral*

		Vigor	Dedicación	Absorción
Competencias para la vida y el bienestar	Coeficiente de correlación	,601**	,460**	,593**
	Sig. (bilateral)	,000	,001	,000
	N	51	51	51

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

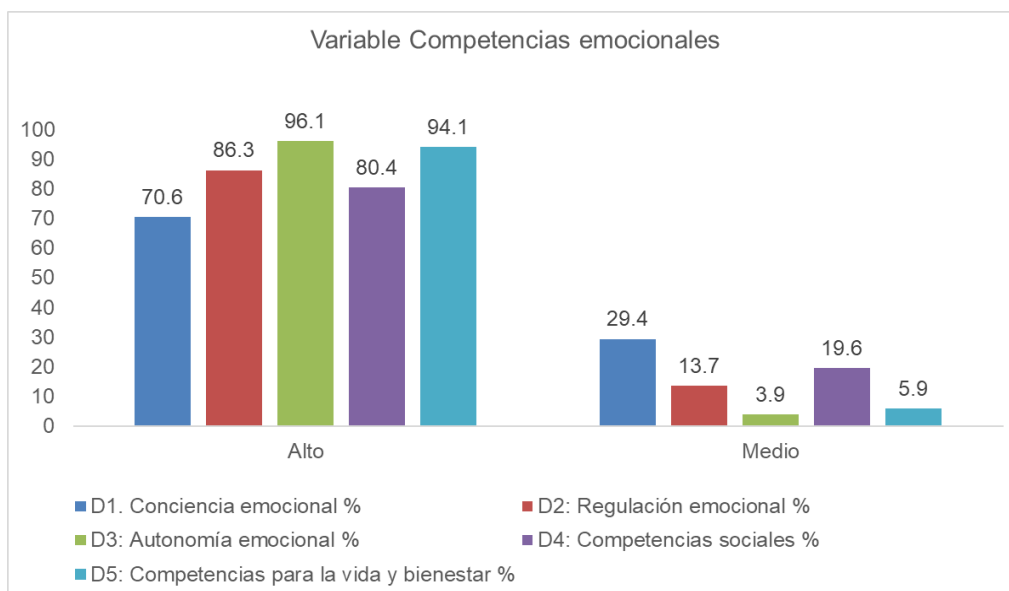
* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Ho5: Existe relación entre las competencias para la vida y bienestar y el engagement laboral en clientes internos en una empresa agroindustrial privada, Piura.

La tabla 7 muestra hallazgo de correlación entre las Competencias para la vida y el bienestar y dimensiones del Engagement laboral; al analizar, se halló significancia menor a 0,05, y valor coeficiente correlacional Rho S, 0.601 con Vigor, de 0.460 con Dedicación y de 0.593 con la dimensión Absorción, siendo esta relación moderada y directa.

Objetivo específico 6: Describir el nivel de dominio de competencias emocionales en clientes internos de una empresa agroindustrial privada, Piura, 2022.

Figura 1. *Variable Nivel de dominio de Competencias emocionales y dimensiones.*

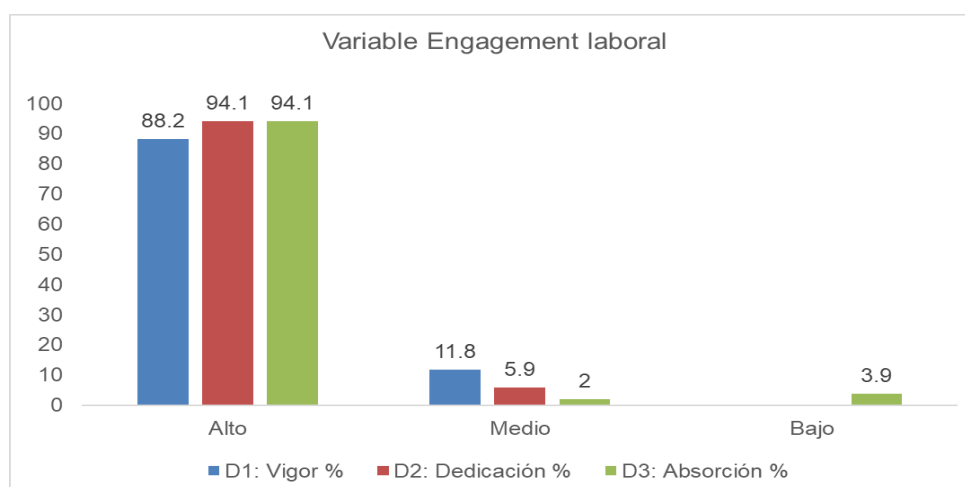


En la figura 1, se observa el nivel alto predominante en las competencias emocionales, mayor % en autonomía emocional y competencias para la vida y el bienestar, 96.1% y 94.1% respectivamente, y en la dimensión conciencia emocional se halló el 29.4% con nivel medio.

Objetivo específico 7: Describir el nivel de engagement laboral en clientes internos de una empresa agroindustrial privada, Piura, 2022.

Figura 2.

Nivel de engagement laboral y dimensiones.



La figura 2, muestra que el hecho de que los clientes internos de la empresa tienen Engagement laboral de nivel alto en mayor proporción, teniendo en la dimensión Absorción un 3.9% de los clientes con el nivel bajo.

V. DISCUSIÓN.

El estudio estableció como objetivo general: *Determinar la relación entre las competencias emocionales y el engagement laboral en clientes internos de empresa agroindustrial privada, Piura*; y como resultado se concluye que existe relación moderada directa significativa de las competencias emocionales(CE) y el engagement laboral, de los trabajadores de la agroindustria($Rho=,454^{**}$, $p=001$); asimismo, se encontró alto dominio de las CE en la mayoría de trabajadores, D1(70.6%), D2 (86.3%), D3(96.1%), D4(80.4%), y D5(94.1%), y de igual modo, alto nivel de engagement, D1(88.2%), D2 y D3 (94.1%) respectivamente.

En efecto, Cárdena y Jaik, (2014), afirman que los recursos personales, los aspectos y potencial psicológico, el comportamiento resiliente, se vinculan al engagement, al igual que, Sack, 2006, al explicar, que cuando una organización fortalece los recursos emocionales, cognitivos, y físicos, es superior la fortaleza mental-física, el involucramiento y concentración con el trabajo. Otro hallazgo, complementario, es de Altamirano et al.,(2020), al afirmar que los factores afectivos (oportunidad de alcanzar metas individuales en la empresa) predicen y tienen relación con un nivel alto de engagement; igualmente, Uribe et al. (2020), en Lima, halló que el apoyo laboral tecnológico en trabajo remoto y el gestionar las emociones tiene relación positiva-moderada, con relación a ello, para Bisquerra (2009), las emociones juegan un rol motivador, adaptativo, informativo, de socialización, al tomar decisiones, en los procesos mentales y el bienestar, y Feldman y Gisela, 2006, tener un manejo individual, el regular y expresar siempre influirá de diferentes maneras al entorno de trabajo (Feldman y Gisela, 2006).

De igual modo, Boyatzis, Goleman, Rhee, (2000); BarOn(2000), Duque, García y Hurtado, (2017), destacan que reconocer, identificar y expresar emociones agradables tiene impacto positivo al usar las competencias en el trabajo; y también incrementa la mayor capacidad resolutiva en la adversidad; esto lo complementa, a Cherniss y Goleman, 2013); Wopd, 2018, al enfatizar, que los recursos individuales y laborales, los primeros, optimismo y autoeficacia; los segundos, autonomía, el crecimiento y aprendizaje, inducen a tener alto engagement laboral; esto lo refuerza, Jericó (2008), al afirmar que hace muchos

años atrás, todo colaborador en la organización establece vínculos emocionales y racionales, que los llevan a sentirse a gusto con el entorno laboral, percibirlo como el mejor lugar para estar y desarrollarse (engagement laboral).

Respecto al objetivo específico, *identificar la relación entre conciencia emocional y engagement laboral en usuarios internos de empresa agroindustrial privada en Piura*, el hallazgo devela ninguna relación, esto quiere decir, que reconocer, llamar por el nombre y comprender las propias emociones (Bisquerra, 2010; Mayer y Salovey, 1990), no tiene impacto alguno sobre el engagement de los trabajadores en estudio; en efecto, Maclean, (citado en Guerrero, 2018); asevera que toda persona, tiene un *cerebro emocional*, reactivo, encargado de las respuestas emotivas, de importancia social, inconsciente y automática; un cerebro racional, es facultativo y consciente, pero aunque sea así, la persona no puede ser consciente de todo lo que piensa en el día, permite inferir que el trabajador va prestar atención a las situaciones, en función al interés de lograr sus objetivos laborales.

En cuanto al objetivo específico, *identificar la relación de regulación emocional y engagement laboral en clientes internos de empresa agroindustrial privada en Piura-2022*, los resultados indican relación significativa moderada con el engagement vigor, esto coincide con el postulado de, Boyatzis, Goleman, Rhee, 2000, que tener autorregulación, facilita ajustar y manejar los impulsos y motivaciones propias, quienes van a influir con energizar o direccionar la conducta propia de la persona, sin embargo a pesar de ser opuestas su equilibrio mutuo, optimiza al trabajador como efectivo y fiable. Según, Cherniss y Goleman, 2013, algo característico en colaboradores a modo individual, como medio de energización usar la comparación con estándares de excelencia; de igual modo, Mayer y Salovey, 1990, manifiesta que el autocontrol emocional, alargar el umbral de gratificación y disminuir la impulsividad, anticipa el logro; algo que en definitiva es muy valorado por los empleadores; esta caracterización, argumentación se vincula mucho, al postulado de, Soria & Schaefer, 2009, en cuanto a la dimensión vigor, que implica tener alta energía, resistencia mental y voluntad persistente para ejecutar funciones por encima de obstáculos.

El hallazgo encontrado del objetivo específico, *identificar la relación entre autonomía emocional y engagement laboral en clientes internos de empresa agroindustrial privada, Piura*, desde luego, tienen correlación moderada directa, esto quiere decir, que lo planteado por, Bisquerra, (2010), Cherniss y Goleman, (2013), Saarni (1997), que cuando una persona, se siente a gusto consigo, es responsable con sus actitudes, sabe motivarse y adoptar actitudes positivas ante la vida, tiene autoeficacia emocional e interés por usar e incorporar estrategias de autocontrol; van a influenciar de alguna medida, al engagement de un colaborador para con su trabajo, que Bakker (2011), sintetiza al grado de energía, involucramiento y concentración. Estos resultados, coinciden con los obtenidos en el estudio de Vega y Alarcón, 2018; en trabajadores de agroindustrial en Ica, que a más alto el engagement, mejor productividad se tiene. Para Wood et al. (2018), *la autonomía*, es importante ya que mide el nivel de control, libertad y flexibilidad sobre sus laborales, ya que, a más autonomía que tiene un individuo existen mayores opciones sobre la decisión de cómo ejecutarlo.

Asimismo, en cuanto al objetivo específico, *identificar la relación entre competencias sociales y engagement laboral de clientes internos en empresa agroindustrial privada, Piura*, se encontró que existe relación moderada directa, pero significativa; hallazgo que concuerda con Farías y Wollmeister, 2017, quién indaga en agroindustrias, y encontró que 47% considera fundamental las habilidades sociales al desempeñar un puesto, y lograr engagement con el mismo; las mismas que, Bisquerra (2010), las detalla como parte de las competencias sociales, tales como, las buenas relaciones con los otros, la práctica del respeto y cooperación con sus iguales, el saber expresar y comprender ideas de manera asertiva, compartir emociones.

Por lo tanto es válido concluir que las competencias sociales, van influir, sobre la fortaleza física, mental y actitudinal a realizar la tarea, incluso superando las dificultades (Schaufeli, et al. (2002)); este argumento se complementa, con lo dicho por Seligman (2011), al afirmar que, el cultivar relaciones positivas con los demás, compartir experiencias, cumple el rol de nutrir el interior y social; así también, Jericó (2008), puntualiza que una comunicación con pasión, ayuda a

vincular emociones con los integrantes del equipo; por esa razón juega un rol fundamental para construir el compromiso, el accionar y un clima agradable.

Finalmente, en cuanto al objetivo específico, identificar la relación entre las competencias para la vida y el bienestar con engagement laboral de clientes internos de agroindustrial privada, Piura, se encontró correlación moderada directa significativa, es preciso señalar que el 94.1% de trabajadores, obtuvo alto dominio de las CPV y B, en este sentido, es posible inferir, gran cantidad mayoría de empleados, cuenta con las destreza para fijar objetivos flexibles y realistas, el resolver conflictos, aplicar la negociación, le gusta aprender de su experiencia, y gesta bienestar subjetivo(Bisquerra, 2010), que además influyen sobre el grado de engagement hacia el trabajo, en mayor proporción evidencian el vigor(88.8%, nivel alto), al igual que, la absorción(94.1%) y dedicación(94.1%). Esto responde al postulado de Seligman (2011), el compromiso ante un proyecto, actividad o labor necesita plenitud con este, propósito con la vida, y pasión por el logro; al igual, Wood et al. (2018), destaca la importancia de los recursos personales, que dispone el colaborador para hacer frente al trabajo, en cada día;

Conviene enfatizar, a Cárdenas y Jaik, (2014), que destaca los *recursos individuales; como* emociones positivas, componentes psicológicos (fortaleza, dedicarse, e inmiscuirse), comportamientos autos eficaces (optimismo, respeto por su labor, pensamientos positivos); el potencial psicológico (esperanza, eficacia), y la conducta resiliente (Movilizadora de persistencia); como componentes vinculantes al engagement del trabajador.

Esta investigación tiene alcance importante con trabajadores de organizaciones agroindustriales, poblaciones que son poco estudiadas, debido a la naturaleza de su labora, sin embargo estos resultados permiten afirmar que fortalecer el dominio de las competencias emocionales, regulación emocional, competencias sociales, tienen alguna influencia en el fortalecimiento el engaget vigor de trabajador, asi también, el dominio alto de las competencias sociales y las Competencias para la vida y Bienestar, influyen con significancia moderada, al lograr engaget de vigor, absorción y dedicación.

Sin embargo, es importante puntualizar que las limitaciones del estudio son la muestra pequeña (51 trabajadores), la recolección de datos a través de

encuesta online, aspectos que no permiten profundizar, por ello se recomienda, considerar desarrollar otros estudios de enfoque cuantitativo a fin de profundizar sobre las variables en estudio con otra dinámica,

VI. CONCLUSIONES.

- Del total de los clientes internos de la agroindustrial, alcanzaron a un alto nivel de dominio en las competencias: el 96.1%, en autonomía emocional, 94,1%, competencias para la vida y Bienestar, 86.3%, regulación emocional, el 80.4% competencias sociales, y 70.6% conciencia emocional.
- Identificar que los trabajadores tienen nivel alto en las dimensiones de engagement, 94,1% en dedicación, y el 88.2% tanto en absorción y vigor respectivamente.
- Se comprobó relación moderada directa entre competencias emocionales y engagement laboral en usuarios internos de agroindustrial, en Piura, (Rho=0,454 p=0,01).
- Determinar la no existencia de correlación entre la dimensión conciencia emocional y las dimensiones de engagement laboral (vigor(V), dedicación (D) y Absorción(A)) laboral en usuarios internos de agroindustrial, en Piura; dado que los valores correlaciones son superiores a 0,005.
- Los resultados develan que existe correlación moderada entre Regulación Emocional y el Vigor (Engagement laboral), en usuarios internos de agroindustrial, en Piura. (Rho=0,413, y significancia < a 0,05. P=,003).
- Establecer que existe relación moderada entre, Autonomía Emocional y engagement laboral(vigor(V), dedicación(D), y Absorción(A), en usuarios internos de agroindustrial, en Piura. (Rho=,585 p=; Rho=,483 p=; Rho=,562 p=), respectivamente.
- Establecer que existe relación moderada directa entre competencias sociales y la dimensión Vigor (Engagement laboral), en usuarios internos de agroindustrial, en Piura. (Rho=,508, sigf. <a 0,05. P=,000).
- Se identifico existencia de correlación alta entre las competencias para la vida y bienestar y vigor, pero con las dimensiones Dedicación y Absorción el coeficiente de relación es moderado directo, en usuarios internos de agroindustrial, en Piura. Rho=,601** p=,000; Rho=,460** p=001; Rho=,593** p=,000 respectivamente.

VII. RECOMENDACIONES.

- Al directivo de la organización privada considerar en los programas de capacitación, actividades estratégicas que impulsen desarrollar y fortalecer la autonomía emocional, las competencias para la vida y bienestar, competencias sociales, y la regulación emocional; ya que tienen un impacto en la fortaleza física, mental, la dedicación y persistencia a la hora de trabajar en el usuario interno.
- A los profesionales dedicados hacer ciencia, motivarle a desarrollar estudios de índole cuantitativo, para profundizar las variables en estudio, el objetivo de ampliar diseñar y validar programas para el fortalecimiento de competencias emocionales, poblaciones que laboren en una empresa.
- Se sugiere a los trabajadores considerar la educación de competencias emocionales como herramientas personales que facilitaran el desarrollo integral en las diferentes etapas de la vida, incluida el entorno laboral, ya que es el segundo espacio donde se pasa gran parte del tiempo de vida.

REFERENCIAS

- Acuña Hormazábal, Ál., Mendoza Llanos, R., y Pons-Peregort, O. (2021). Burnout, engagement y la percepción sobre prácticas de gestión en pandemia por COVID-19 que tienen trabajadores del centro sur de Chile. 37(158), 104-112. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4364>
- Agurto Ruiz, K. P., Mogollón García, F. S., y Castillo Chung, L. B. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400112&lng=es&tlng=es
- Altamirano J., Oviedo P., Simões Tocchetto, B., y Ziebell de Oliveira, M. (2020). Predictores individuales, contextuales y organizacionales de engagement en el trabajo y job crafting. *Ciencias Psicológicas*, 14(2), E2202. <http://dx.doi.org/10.22235/cp.v14i2.2202>
- Alles Cersósimo M. A., (2009): Diccionario de preguntas. La trilogía V. III. Las preguntas para evaluar las competencias más utilizadas. Ed. Buenos Aires, Granica.
- Bakker, A. B. (2011). An evidence-based model of work engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20, 265-269.
- Beauchamp T. y Childress J. (1999). Principios de ética biomédica. Ed. Masson-4^{ta} Ed. <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/es/comentarios-al-libro-principios-de-etica-biomedica-de-t-beauchamp-y-j-childress>
- Bisquerra Alzina, R. y Pérez Escoda, N., (2007). Las competencias emocionales. *Educación XX1*, 10,61-82. ISSN: 1139-613X. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70601005>.
- Bisquerra Alzina, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, 21(1), 7–43. <https://revistas.um.es/rie/article/view/99071>
- Bisquerra Alzina, R. Pérez Escoda N., (2003). Las competencias emocionales. *Educación XXI*, 10, 61-82. [Las competencias emocionales \(ub.edu\)](http://www.bioeticayderecho.ub.edu/es/comentarios-al-libro-principios-de-etica-biomedica-de-t-beauchamp-y-j-childress).

- Bisquerra Alzina, R. (2009). Psicopedagogía de las emocionales. Síntesis, S.A.
- Cárdenas Aguilar, T. y Jaik Dipp, A. (2014). Inventory for the Measurement of engagement (Illusion for work). An instrumental studio. *Psicogente*, 17(32), 294-306. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=497551995005>.
- Cherniss C. & Goleman D., (2013). The emotionally Intelligent workplace. Editorial Kairós, S.A., Barcelona, España.
- Chiavenato I. (2009). Gestión del Talento Humano, Ed. McGraw-Hill.
- De Lama, Urbina, L., Estrada, Montes, L. (2016). Engagement laboral y liderazgo de servicio: el rol mediador de los recursos laborales en una empresa de servicios. [Tesis de Maestría-universidad del Pacífico-Perú] <http://hdl.handle.net/11354/1556>
- Duque Ceballos, J. L., García Solarte, M. y Hurtado Ayala, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados administrativo. *Estudios Gerenciales*, 33(144), 250-260. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
- Feldman, L., y Blanco, G. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. *Revista, facultad de Medicina*, 29(2), 103-108. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692006000200002&lng=es&tlng=es.
- Gallardo, Paredes, K. A., (2019): Tesis de Maestría- Inteligencia emocional y compromiso organizacional en docentes de la institución educativa José Carlos Mariátegui. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo-Perú] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37859/gallardo_pk.pdf?sequence=1
- Gebauer, J. and Lowman, D. (2008). Closing the Engagement Gap.
- Guerrero, R. (2018). Prólogos de Rafael Bisquerra y Begoña Ibarrola. Educación emocional y apego, pautas para gestionar las emociones en casa y en aula. Libros cúpula.

- Goleman D. (2013). La inteligencia emocional-El punto ciego. Grupo editorial Penguin Random House- España.
- Goleman, D. (2000), La inteligencia emocional aplicada a la organización, Kairos.
- Goleman D. (1988). Working With Emotional Intelligence. Ed. McGraw-Hill.
- Guion, R.M. (1991). Personnel assessment, selection, and placement. En M.D. Dunnette & L.M. Hough (Eds.), handbook of industrial and organizational psychology,(p.335), Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
<https://1library.co/document/qopxn50z-libro-competencias-spencer.html>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Editorial-Mc Graw Hill, Ciudad de México.
- International Business School-Cerem (30 December 2021). Trends In Human Resources Management For The Year 2022.
<https://www.cerem.es/blog/tendencias-en-la-gestion-de-recursos-humanos-para-el-ano-2022>
- Jericó Rodríguez, P., (2008). La nueva gestión del talento: Construyendo compromiso. Editorial Jesús Domínguez-España.
- Kanfer, R. y Ackerman, P. (2004). Envejecimiento, desarrollo adulto y motivación laboral. The Academy of Management Review, 29, 440-458. <https://doi.org/10.5465/amr.2004.13670969>.
- Lara, Rios, D. (2019). Clima laboral y engagement: evaluación y correlación en una empresa de seguridad privada, [Tesis Universidad Nacional Autónoma de México].
https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000791723
- López Molina, Guerrero Gurrola y Navarro Días (2014). Estudio, Relación entre inteligencia emocional y engagement en trabajadores de una Universidad Privada de la Región Centro Occidente- México:
https://biblioteca.univa.mx/Anuario/2014/2014_11_relacion.pdf
- Mayer, J, Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence. Emotional development, emotional literacy, and emotional intelligence. Basic Books.

- McClelland, D.C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence, *American Psychologist*, 28, 1-14. <https://1library.co/document/qopxn50z-libro-competencias-spencer.html>
- McClelland, D., (1985): *Human Motivation*-Ed. Scott, Foresman and Co.
- Nunnally, J. y Bernstein, Y. (1995). *Teoría psicométrica*. México: McGraw Hill
- Noa. *Creating Future Thinking by Aon* (19 May 2021). Informe Global de Bienestar 2021. <https://noa.aon.es/informe-bienestar-empleados/>.
- Palacios Duarte, P.D., Saavedra García, M. L., y Camarena Adame, M. E., (2018). Competencias, talentos y habilidades claves en la pyme manufacturera mexicana. *Economía Coyuntural*, 3(2), 57-98. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-06222018000200004&lng=es&tlng=es.
- Rubio, L. A., & García Jiménez, O. F. (2019). Relación entre gestión humana y compromiso laboral en empleados empresas prestadoras de servicios. *Contexto*, 8. <https://doi.org/10.18634/ctxj.8v.0i.981>
- Ruiz, M. (2020). *Gestión por competencias y el nivel de productividad en la empresa MRS PERU SAC*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59158>
- Saarni, C. (1997). Coping with aversive feelings. *Motivation and Emotion*, 21(1), 45–63. <https://doi.org/10.1023/A:1024474314409>
- Seligman, M. E. P. (2011). *Flourish: A visionary new understanding of happiness and well-being*. Free Press
- Singer, T; Critchley, H D; Preuschoff, K (2009). A common role of insula in feelings, empathy and uncertainty. *Trends in Cognitive Sciences*, 13(8):334-440.
- Soria, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Alianza Editorial. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16712958022>
- Spencer, L., & Spencer, S. (1993). *Competence at Work*. N.Y. Wiley,

- Schaufeli W. & Bakker A. (2003). UWES-Utrecht Work Engagement Scale. https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf.
- Saks, A.M. (2006), "Antecedents and consequences of employee engagement", *Journal of Managerial Psychology*, No.7, pp.600-619. <https://doi.org/10.1108/02683940610690169>
- Torres López, S., Cuesta Santos, A., Piñero Pérez, P. Y., y Lugo García, J. A. (2018). Evaluación de competencias laborales a partir de evidencias. *Ingeniería Industrial*, 39(2), 124-134. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000200124&lng=es&tlng=es
- Uribe Kajat, J., Jiménez de Aliaga, K. M., Vargas Dávila, J. G., Rey de Castro Hidalgo, D. E., Bashualdo Pérez, M. A., & Geraldo Campos, L.A. (2021). Remote Work and Emotion Management in Times of COVID-19: A Perspective of master's degree Students as Workers, Lima-Peru (2020). *Industrial Data*, 24(1), 179-199. <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i1.19858>.
- Vega, R. (2020). Coaching y el desarrollo de habilidades blandas en los colaboradores de la empresa Marsh Rehder S.A., Lima 2019, [Tesis Maestría-Universidad César Vallejo-Piura]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44531>.
- Vega, Pérez, G., Alarcón, Machuca, L.M. (2018). El engagement de los obreros agrícolas como discriminante en el logro de la meta de la productividad laboral en Poda Uvera Iqueña. [Tesis de Maestría-Universidad del Pacífico-Perú] <http://hdl.handle.net/11354/2017>
- Wood V., Moenne G., Arteaga C., Larraechea R., Dosal F., Del solar M., Klempau R., De Aguirre J., Becerra M., Besio C., (2018). Medición de engagement circular HR. <https://fch.cl/wp-content/uploads/2019/07/engagement-2018.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de la Variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Competencias emocionales	Las competencias emocionales han sido medidas por las puntuaciones obtenidas en el Cuestionario de Evaluación de competencias emocionales para adultos que explora conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencias sociales, y competencias para la vida y bienestar, mediante 33 ítems de tipo Likert.	Conciencia emocional	<ul style="list-style-type: none"> -Toma conciencia con sus emociones. - Poner nombre a las emociones. - Comprender las emociones de los otros. 	4	Ordinal
		Regulación Emocional	<ul style="list-style-type: none"> -Conciencia de integración emoción, cognición y conducta. - Expresión de estados emocionales. - Capacidad para regulación emocional - Emplea estrategias de afrontamiento. - Autogenerar emociones positivas. - Persistencia al logro de objetivos. - Habilidad de Afronte a dificultades y conflictos. 	8	Ordinal
		Autonomía emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Autoestima. - Automotivación. - Responsabilidad - Busca ayuda y recursos - Actitud positiva con la vida - Analiza críticamente las normas sociales. - Autoeficacia emocional. 	8	Ordinal
		Competencias sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de habilidades sociales. - Respeto por los demás. - Dominio de comunicación receptiva - Habilidad de comunicación expresión. 	8	Ordinal

			<ul style="list-style-type: none"> - Conducta de cooperación. - Dominio asertivo. - Compartir sus emociones. 		
		Competencias para la vida y el bienestar	<ul style="list-style-type: none"> - Establece objetivos adaptables y realistas. - Capaz de resolver conflictos. - Aprender de la experiencia - Tiene bienestar subjetivo. - Habilidades para negociar. 	5	Ordinal
Engagement Laboral	El engagement Laboral ha sido medida por las puntuaciones obtenidas en la escala Utrecht Work Engagement (UWES–17) de Schaufeli, et al. (2002), en función de las dimensiones, el vigor, la dedicación y absorción, mediante 09 ítems tipo likert.	Vigor	<ul style="list-style-type: none"> - Altos niveles de energía - Firmeza mental - Persistente fuerza de voluntad. 	3	Ordinal
		Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> - Involucramiento con tareas del puesto. - Sentimiento de orgullo y pertenencia con el trabajo. 	3	Ordinal
		Absorción	<ul style="list-style-type: none"> - Alta concentración con las tareas laborales - Fuerte vínculo con las actividades del trabajo. 	3	Ordinal

Anexo 2. Matriz de consistencia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Competencias Emocionales y Engagement laboral en clientes Internos de una agroindustrial privada en Piura, 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA/ DISEÑO
<p>General. ¿De qué manera se relaciona las competencias emocionales y engagement laboral en clientes internos de una empresa agroindustrial privada en Piura, 2022?</p> <p>Específica. ¿Cuál es el nivel de dominio de las competencias emocionales en clientes internos de una empresa agroindustrial privada en Piura, 2022;</p> <p>¿Cuál es el nivel de engagement laboral en clientes internos de una empresa agroindustrial privada en Piura, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la conciencia emocional y el engagement laboral en clientes internos de una empresa</p>	<p>General: Identificar la relación entre las competencias emocionales y el engagement laboral en clientes internos de una empresa agroindustrial privada en Piura, 2022;</p> <p>Específicos. Describir el nivel de dominio de las competencias emocionales en clientes internos de una empresa agroindustrial privada en Piura, 2022;</p> <p>Describir el nivel de engagement laboral en clientes internos de una empresa agroindustrial privada en Piura, 2022,</p> <p>Identificar la relación entre conciencia emocional y el engagement laboral en clientes internos de una empresa agroindustrial privada en Piura, 2022;</p>	<p>General. Existe relación entre las competencias emocionales y el engagement laboral en clientes internos de una empresa agroindustrial privada, Piura.</p> <p>Específica. Hi1: Existe relación entre conciencia emocional y el engagement laboral en cliente internos de una empresa agroindustrial privada en Piura</p> <p>Hi2: Existe relación entre regulación emocional y el engagement laboral en clientes internos de una empresa agroindustrial privada, Piura</p> <p>Hi3: Existe relación entre autonomía emocional y el engagement laboral en clientes</p>	<p>Variable 1. Competencias emocionales. D1. Conciencia emocional. D2. Regulación emocional. D3. Autonomía emocional. D4. Competencias sociales. D5. Competencias para la vida y bienestar.</p> <p>Variable 2 Engagement Laboral D1. Vigor. D2. Dedicación. D3. Absorción.</p>	<p>Tipo: Descriptiva correlacional. Diseño: No experimental transversal.</p> <p>Población. Clientes internos de una empresa agroindustrial Privada Piura.</p> <p>Muestra. Clientes internos de una empresa agroindustrial privada Piura.</p>

<p>agroindustrial privada en Piura, 2022;</p> <p>¿Cómo se relaciona la regulación emocional y engagement laboral en clientes internos de una empresa agroindustrial privada en Piura, 2022;</p> <p>¿Cómo se relaciona la autonomía emocional y engagement laboral en clientes internos de una empresa agroindustrial privada en Piura, 2022;</p> <p>¿Cómo se relaciona entre competencias sociales y engagement laboral en clientes internos de una empresa agroindustrial privada en Piura, 2022;</p> <p>¿Cuál es la relación entre las competencias para la vida y el bienestar y engagement laboral en clientes internos de una empresa agroindustrial privada en Piura, 2022?</p>	<p>Identificar la relación de regulación emocional y engagement laboral en clientes internos de una empresa agroindustrial privada en Piura, 2022;</p> <p>Identificar la relación entre autonomía emocional y engagement laboral en clientes internos de una empresa agroindustrial privada en Piura, 2022;</p> <p>Identificar la relación entre competencias sociales y engagement laboral en clientes internos de una empresa agroindustrial privada en Piura, 2022;</p> <p>Identificar la relación entre las competencias para la vida y el bienestar y engagement laboral en clientes internos de una empresa agroindustrial privada en Piura, 2022.</p>	<p>internos de una empresa agroindustrial privada en Piura.</p> <p>Hi4: Existe relación entre las competencias sociales y el engagement laboral en clientes internos de una empresa agroindustrial privada en Piura.</p> <p>Hi5: Existe relación entre las competencias para la vida y el bienestar y el engagement laboral en clientes internos de una empresa agroindustrial privada en Piura.</p>		
---	--	--	--	--

Anexo 3. Validación de Instrumentos.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “CUESTIONARIO DE COMPETENCIAS EMOCIONALES EN ADULTOS”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración al contribuir con la investigación denominada:

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Efrén Gabriel Castillo Hidalgo
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de Formación académica:	Clínico, Forense, psicométrica, investigación cuantitativa
Áreas de experiencia profesional:	Docencia, Investigación, clínico Forense
Institución donde laboral:	Unidad Médico legal III Lambayeque Universidad Cesar Vallejo Universidad San Agustín de Arequipa Universidad Señor de Sipán Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI Trujillo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	19 años
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Propiedades psicométricas de escala FACES II en estudiantes de un centro Preuniversitario de Trujillo Propiedades psicométricas de escala ADCA en estudiantes de un centro Preuniversitario de Trujillo Propiedades psicométricas de escala de violencia encubierta en estudiantes universitarios de Chiclayo Revisor por pares de la Revista Tempus Psicológicos de la Universidad de Manizales- Colombia Miembro del Comité Editorial de la Revista Jang de la Universidad Cesar Vallejo

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Blanca Lina Alvarez Luján		
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)		
Área de Formación académica:	Clínica ()	Educativa ()	Organizacional ()
	Social (X)		
Áreas de experiencia profesional:	Gestión empresarial, Marketing		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Tres últimos publicados: Behavioral factors that influence the electoral conscience of the citizens of the districts of Piura Architect competencies according to requirements of the Piura Region Marketing and the demand for sustainable housing in Peru		

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	FATIMA ROSALIA ESPINOZA PORRAS		
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)		
Área de Formación académica:	Clínica (X)	Educativa (X)	Organizacional ()
	Social ()		
Áreas de experiencia profesional:	DOCENCIA UNIVERSITARIA, CONSULTORIA		
Institución donde labora:	UPAO – UCV – DEMUNA Querecotillo/Sullana		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. Programa Educativo Para Prevenir La Violencia De Género, En Estudiantes De Una Universidad Privada De Piura – 2020		

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Dr. Oscar Manuel Vela Miranda		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)	
Área de Formación académica:	Clínica (X)	Educativa ()	Organizacional ()
	Social ()		
Áreas de experiencia profesional:	Psicología clínica e investigación		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Evidencia de los procesos psicométricos de la escala de actitudes hacia el amor. Evidencia de los procesos psicométricos de la escala de reactividad psicológica en estudiantes.		

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:			
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor (x) Post Doctoral	
Área de Formación académica:	Clínica ()	Educativa ()	Organizacional (X)
	Social ()		
Áreas de experiencia profesional:	Ciencias empresariales		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo Campus Piura		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años ()	

4. SOPORTE TEÓRICO
DESCRIBIR EN FUNCIÓN AL MODELO TEÓRICO

Escala/AREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Competencias emocionales (Adultos)	Conciencia emocional	Consciencia de las emociones propias, el reconocimiento de estas por su nombre, y la comprensión para sí mismo, y los demás.
	Regulación emocional	Habilidad para expresa y regular las emociones de manera apropiada, con clara consciencia de interacción, emoción, cognición y conducta, permitiendo así, usar estrategias de afronte, la auto-generación de emociones positivas, el logro de objetivos, y la resolución de dificultades y conflictos.
	Autonomía emocional	Aspectos vinculados a la autogestión individual, caracterizada por tener un concepto positivo de sí mismo, la facilidad para motivarse, el tener una conducta responsable con los compromisos que asume, al tomar decisiones que involucran a los demás tiene en cuenta las normas sociales y éticos. Asimismo, cuenta con la claridad emocional que influye en positivo al enfrentar distintas dificultades, y finalmente destaca su actitud optimista con el hecho de vivir.
	Competencias sociales	Habilidades para manejar buenas relaciones con los demás compartiendo sus emociones sin temor, mostrando respeto, una conducta asertiva, cooperativa, al igual, que evidenciar el dominio de la comunicación receptiva y expresiva.
	Competencias para la vida y bienestar subjetivo.	Capacidad para establecer objetivos adaptables y realistas, el poder resolver sus conflictos de manera adecuado, negociar cuando hay diferencias, siendo hábil para aprender de la experiencia, y Tener bienestar subjetivo.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **Competencias emocionales para adultos**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

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

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Primera dimensión: **Conciencia emocional**

- Objetivos de la Dimensión: Mide el nivel de dominio para ser consciente de las propias emociones, poder designarlas por su nombre, y comprender los estados emocionales de sí mismo y los otros.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Toma conciencia de sus emociones.	1.Soy consciente, de mis estados emocionales (triste, alegre, miedo etc.)	4	4	4	
	2.Cuando me siento triste tengo claro el motivo.	4	4	4	
Poner nombre a las emociones.	3.Se llamar por su nombre a las emociones que experimento.	4	4	4	
Comprender las emociones de los otros.	4.Es fácil para mí reconocer cuando alguien está feliz.	4	4	4	
	5.Me resulta fácil darme cuenta como se sienten los demás.	4	4	4	

Segunda dimensión: **Regulación emocional**

- Objetivo de la dimensión: Mide el nivel de capacidad para expresar y regular las emociones de manera adecuada, la consciencia clara de interacción, emoción-cognición y conducta; el accionar de afronte, la resolución de dificultades y conflictos, la presencia de emociones positivas, y el logro de objetivos, resolución de dificultades y conflictos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conciencia de relación entre emoción, cognición y conducta.	6. Cuando me siento afligido pienso en lo sucedido para poder llorar.	4	4	4	
Expresión de estados emocionales.	7. Tengo facilidad para expresar a los demás como me siento.	4	4	4	
Capacidad de regulación emocional	8. Al sentir una emoción fuerte me tranquilizo antes de actuar. 9. Cuando me enojo actúo mantengo la calma.	4	4	4	
Emplea estrategias de afrontamiento.	10. Presto atención a la emoción que siento, ante un evento de alto estrés para relajarme.	4	4	4	
Autogenera emociones positivas.	11. Me involucro en actividades que generen emociones de alegría.	4	4	4	
Persistencia al logro de objetivos.	12. Cuando establezco una meta, persisto hasta lograrla.	4	4	4	
Habilidad de afronte a dificultades y conflictos.	13. Tengo un problema, enfoco mi energía en que existe una solución. 14. Manejo mi angustia para evitar equivocarme	4	4	4	

Tercera dimensión: **Autonomía emocional**

- Objetivo de la Dimensión: Mide el nivel de autoestima, motivación propia, responsabilidad, actitud resiliente, positividad con la vida, toma de decisiones teniendo presente las normas sociales y éticas, y manejo apropiado de las emociones en situaciones de presión.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autoestima.	15. Me siento a gusto conmigo mismo.	4	4	4	
Automotivación.	16. Las actividades que realizo me dan mucha satisfacción	4	4	4	
Responsabilidad	17. Cumpló con los compromisos asumidos	4	4	4	
Busca ayuda y recursos	18. Si desconozco algo, al instante busco información y ayuda sin mucha dificultad	4	4	4	
Actitud positiva con la vida.	19. Trasmito energía positiva a los demás. 20. Espero lo mejor, por encima de las dificultades.	4	4	4	
Analiza críticamente las normas sociales.	21. Al tomar decisiones que involucra a otros, pienso en su bienestar.	4	4	4	
Autoeficacia emocional.	22. Cuando me equivoco de inmediato pienso en la solución.	4	4	4	

Cuarta dimensión: **Competencias sociales.**

- Objetivo de la dimensión: Mide el nivel de las habilidades para tener buenas relaciones con los demás, expresando sus emociones sin miedo alguno, y a través de una buena comunicación expresiva-receptiva, basada en el respeto, asertividad, y cooperación.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manejo de habilidades sociales.	23. Inicio con facilidad una conversación, con alguien poco conocido.	4	4	4	
	24. Acepto las críticas como oportunidad, porque me ayuda a mejorar.				
Respeto por los demás.	25. Soy tolerante con quien opina diferente a mí.	4	4	4	
Dominio de comunicación receptiva	26. Cuando me hablan escucho con atención el mensaje.	4	4	4	
Habilidad de comunicación expresiva.	27. Tengo la impresión de que los demás entienden con claridad lo que expreso.	4	4	4	
Conducta de cooperación.	28. Me integro con los demás para alcanzar una meta común.	4	4	4	
Dominio asertivo	29. Tengo habilidad para hacer amistades duraderas.	4	4	4	
Comparte sus emociones.	30. Es fácil para mí expresar lo que siento a los demás.	4	4	4	

Quinta dimensión: **Competencias para la vida y bienestar**

Objetivo de la Dimensión: Mide el grado de capacidad para fijar objetivos flexibles y realistas, resolver conflictos, el uso de estrategias de negociación, la actitud receptiva de aprendizaje de las experiencias, y con un bienestar subjetivo saludable.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Establece objetivos adaptables y realistas.	31. Logro alcanzar mis propósitos, y establezco nuevos objetivos.	4	4	4	
Capaz de resolver conflictos.	32. Soy quien plantea las soluciones en una discusión	4	4	4	
Aprender de la experiencia	33. Mis vivencias me dejan un aprendizaje	4	4	4	
Tiene bienestar subjetivo	34. Soy una persona feliz y satisfecha(o) con lo que tengo.	4	4	4	
Habilidades para negociar.	35. Escuchar las dos partes en una discusión me ayuda proponer una solución.	4	4	4	

Evaluadores,



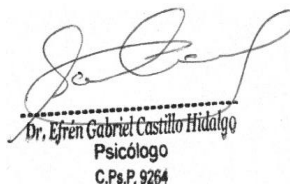
Dr. Oscar Manuel Vela Miranda



Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán
N° DNI: 40545530



Firma del evaluador
DRA. FATIMA ROSALIA ESPINOZA PORRAS
PSICOLOGA
C.Ps.P. 14102



Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo
Psicólogo
C.Ps.P. 9264



Dra. Blanca Alvarez Lujan

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**ESCALA DE ENGAGEMENT LABORAL**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** como a sus aplicaciones. Agradecemos su

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS DE LA ESCALA UTRECHT DE ENGAGEMENT EN EL TRABAJO.

Nombre de la Prueba:	Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo
Autor:	Schaufeli & Bakker (2003).
Procedencia:	Origen Holandés, versión español-Versión acortada (UWES-9); Schaufeli & Bakker (2003)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 5 minutos a 10 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos mayores de 18 años.
Significación:	Esta escala está compuesta por 09 ítems, permitiendo así evaluar con fiabilidad de la escala Utrecht de engagement en el trabajo.

DESCRIBIR EN FUNCIÓN AL MODELO TEÓRICO

Escala/A REA	Subescala (dimensiones)	Definición
Engagement laboral	Vigor	La capacidad de un trabajador con altos niveles de energía física, resistencia mental y voluntad para persistir con el cumplimiento de sus funciones, por sobre las dificultades que surjan.
	Dedicación	La capacidad involucramiento de la persona con su trabajo, sentido de orgullo con la organización y lo que hace, el entusiasmo por hacer las tareas, buscando superar siempre las expectativas.
	Absorción	Capacidad que tiene la persona, para concentrarse con la labor que realiza, que nace del sentimiento pleno con su labor, olvidando con facilidad las cosas no ligadas al trabajo.

5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

Primera dimensión: Vigor

- **Objetivos de la Dimensión:** Mide el nivel de energía física, resistencia mental y voluntad para persistir con el cumplimiento de sus tareas de trabajo, por encima de las dificultades que se presenten.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Altos niveles de energía Firmeza mental Persistente fuerza de voluntad.	1.En mi trabajo me siento lleno(a) de energía	4	4	4	
	2.Soy fuerte y vigorosa en mi trabajo.	4	4	4	
	3.Cuando me levanto en la mañana, siento ganas de ir a trabajar.	4	4	4	

Segunda dimensión: Dedicación

- **Objetivo de la dimensión:** Mide el grado de involucramiento con las tareas del puesto, el sentimiento de orgullo, entusiasmo al realizar las funciones del puesto en la organización, por parte del trabajador

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Involucramiento con tareas del puesto. Sentimiento de orgullo y pertenencia con el trabajo.	4.Estoy entusiasmado (a) con mi trabajo.	4	4	4	
	5.Mi trabajo me inspira.	4	4	4	
	6.Me siento orgulloso (a) del trabajo que hago.	4	4	4	

Tercera dimensión: Absorción

- **Objetivo de la Dimensión:** Mide el nivel que tiene el trabajador para concentrarse y plenitud con la labor que realiza, sin sentir el paso del tiempo, olvidando con facilidad las actividades que no tienen que ver con el trabajo.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Alta concentración con las tareas laborales Fuerte vínculo con las actividades del trabajo.	7.Me siento feliz cuando estoy trabajando intensamente.	4	4	4	
	8.Estoy inmerso en mi trabajo.	4	4	4	
	9.El tiempo pasa rápido cuando estoy trabajando.	4	4	4	

Evaluadores,



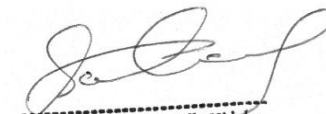
Dr. Oscar Manuel Vela Miranda



Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán
N° DNI: 40545530



Firma del evaluador
DRA. FATIMA ROSALIA ESPINOZA PORRAS
PSICOLOGA
C.Ps.P. 14102



Dr. Efrén Gabriel Castillo Hidalgo
Psicólogo
C.Ps.P. 9264



Dra. Blanca Alvarez Lujan

Anexo 4. Confiabilidad de instrumentos.

Se realizó a través de una prueba piloto, en 100 trabajadores, posterior a ello se procedió al análisis estadístico.

Tabla 1. Evidencia de confiabilidad de Escala de Competencias emocionales en trabajadores, de Calle (2022)

Escala	N° de ítems	M	DE	α	ω
Escala global	33	3.45	0.445	0.947	0.952
Conciencia emocional	4	3.34	0.676	0.783	0.802
Regulación emocional	8	3.29	0.481	0.772	0.778
Autonomía emocional	8	3.60	0.51	0.846	0.850
Competencias sociales	8	3.43	0.539	0.873	0.880
Competencias para la vida y el bienestar	5	3.59	0.492	0.843	0.850

Elaboración propia:

Se aplicó el alfa de Cronbach(α)y omega macdonald(Ω), y en ambos se obtuvo una confiabilidad alta, ya que los valores son superiores a 0.75 en ambos estadísticos.

Tabla 2.

Evidencia de confiabilidad de Escala de Engagement laboral

Escala	N° de ítems	M	DE	α	Ω
Dimensión global	9	3.54	0.484	0.903	0.907
Vigor	3	3.52	0.543	0.789	0.803
Dedicación	3	3.55	0.528	0.859	0.867
Absorción	3	3.54	0.593	0.828	0.832

Elaboración propia:

Se aplicó alfa de Cronbach(α)y omega macdonald(Ω), y en ambos se obtuvo una confiabilidad alta, ya que los valores son superiores a 0.75 en ambos estadísticos.

Anexo 5. Validez de Instrumentos.

Tabla 1

Evidencia validez de contenido por Juicio de expertos de Escala UWEST- 9 en trabajadores de Calle (2022)

DIMENSIONES	ITEMS	CLARIDAD UV AIKEN	RELEVANCIA UV AIKEN	COHERENCIA UV AIKEN
Vigor	1	1.00	1.00	1.00
	2	1.00	1.00	1.00
	3	1.00	1.00	1.00
Dedicaciòn	4	1.00	1.00	1.00
	5	1.00	1.00	1.00
	6	1.00	1.00	1.00
Absorciòn	7	1.00	1.00	1.00
	8	1.00	1.00	1.00
	9	1.00	1.00	1.00

Elaboraciòn Propia.

En la tabla 1 referido a la evidencia de validez de contenido por Juicio de expertos, se observa que el 100 % de ítems tiene un índice de acuerdo de Aiken en claridad, coherencia y relevancia de 1, lo cual denota que los ítems se han redactado de manera clara, son representativo y guarda coherencia lógica y por tanto deben ser incluidos para medir la engagement

Tabla 2

Evidencia validez de contenido por Juicio de expertos de Escala las competencias emocionales en trabajadores de una empresa agroindustrial, de Calle, (2022).

	ITEMS	CLARIDAD UV AIKEN	RELEVANCIA UV AIKEN	COHERENCIA UV AIKEN
Dominio de habilidades sociales	1	1.00	1.00	1.00
	2	1.00	1.00	1.00
	3	1.00	1.00	1.00
	4	1.00	1.00	1.00
	5	1.00	1.00	1.00
	6	1.00	1.00	1.00
Comunicaciòn interpersonal	7	1.00	1.00	1.00
	8	1.00	1.00	1.00
	9	1.00	1.00	1.00
	10	1.00	1.00	1.00

	11	1.00	1.00	1.00
	12	1.00	1.00	1.00
	13	1.00	1.00	1.00
	14	1.00	1.00	1.00
	15	1.00	1.00	1.00
Aspecto Humano	16	1.00	1.00	1.00
	17	1.00	1.00	1.00
	18	1.00	1.00	1.00
	19	1.00	1.00	1.00
	20	1.00	1.00	1.00
	21	1.00	1.00	1.00
	22	1.00	1.00	1.00
Disponibilidad para la atención	23	1.00	1.00	1.00
	24	1.00	1.00	1.00
	25	1.00	1.00	1.00
	26	1.00	1.00	1.00
	27	1.00	1.00	1.00
	28	1.00	1.00	1.00
	29	1.00	1.00	1.00
	30	1.00	1.00	1.00
Apoyo Físico	31	1.00	1.00	1.00
	32	1.00	1.00	1.00
	33	1.00	1.00	1.00

Elaboración propia.

En la tabla 1 referido a la evidencia de validez de contenido por Juicio de expertos de la escala de competencias emocionales, se observa que el 100 % de ítems tiene un índice de acuerdo de Aiken en claridad, coherencia y relevancia de 1, lo cual denota que los ítems se han redactado de manera clara, son representativo y guarda coherencia lógica y por tanto deben ser incluidos para medir las competencias emocionales

Anexo 6. Instrumentos.

CUESTIONARIO DE COMPETENCIAS EMOCIONALES VS-ADULTOS

A continuación, encontrará una serie de enunciados, que permite hacer una descripción de Ud. mismo, sobre cómo se siente, piensa o actúa en la mayoría de las situaciones. Marque con un aspa(X) o cruz (+), en la respuesta que mejor lo describe.

N°		NUNCA O RARA VEZ ES MI CASO	POCAS VECES ES MI CASO	A VECES ES MI CASO	SIEMPRE O CON MUCHA FRECUENCIA ES MI CASO.
1	Soy consciente, de mis estados emocionales (triste, alegre, miedo etc.)				
2	Cuando me siento triste tengo claro el motivo.				
3	Se llamar por su nombre a las emociones que experimento.				
4	Me resulta fácil darme cuenta como se sienten los demás.				
5	Tengo facilidad para expresar a los demás como me siento.				
6	Al sentir una emoción fuerte me tranquilizo antes de actuar.				
7	Cuando me enojo actúo mantengo la calma.				
8	Presto atención a la emoción que siento, ante un evento de alto estrés para relajarme.				
9	Me involucro en actividades que generen emociones de alegría.				
10	Cuando establezco una meta, persisto hasta lograrla.				
11	Tengo un problema, enfoco mi energía en que existe una solución.				
12	Manejo mi angustia para evitar equivocarme.				
13	Me siento a gusto conmigo mismo.				
14	Las actividades que realizo me dan mucha satisfacción.				
15	Cumplo con los compromisos asumidos.				
16	Si desconozco algo, al instante busco información y ayuda sin mucha dificultad.				
17	Trasmito energía positiva a los demás.				
18	Espero lo mejor, por encima de las dificultades.				
19	Al tomar decisiones que involucra a otros, pienso en su bienestar.				
20	Cuando me equivoco de inmediato pienso en la solución.				
21	Inicio con facilidad una conversación, con alguien poco conocido.				
22	Acepto las critica como oportunidad, porque me ayuda a mejorar.				
23	Soy tolerante con quién opina diferente a mí.				
24	Cuando me hablan escucho con atención el mensaje.				
25	Tengo la impresión de que los demás entienden con claridad lo que expreso.				
26	Me integro con los demás para alcanzar una meta común.				
27	Tengo habilidad para hacer amistades duraderas.				
28	Es fácil para mí expresar lo que siento a los demás.				

29	Logro alcanzar mis propósitos, y establezco nuevos objetivos.				
30	Soy quién plantea las soluciones en una discusión.				
31	Mis vivencias me dejan un aprendizaje.				
32	3Soy una persona feliz y satisfecha(o) con lo que tengo.				
33	Escuchar las dos partes en una discusión me ayuda proponer una la solución.				

ESCALA DE ENGAGEMENT LABORAL

Las siguientes preguntas hacen referencia a los sentimientos que tienen las personas en el trabajo. Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y decida entre las opciones, la que mejor describa cómo se siente habitualmente. Escriba un aspa(**X**) o cruz (**+**), por cada pregunta que elija.

N°	ÍTEMS	NUNCA O RARA VEZ ES MI CASO	POCAS VECES ES MI CASO	A VECES ES MI CASO	SIEMPRE O CON MUCHA FRECUENCIA ES MI CASO.
1	En mi trabajo me siento lleno(a) de energía				
2	Soy fuerte y vigorosa en mi trabajo.				
3	Cuando me levanto en la mañana, siento ganas de ir a trabajar.				
4	Estoy entusiasmado (a) con mi trabajo.				
5	Mi trabajo me inspira.				
6	Me siento orgulloso (a) del trabajo que hago.				
7	Me siento feliz cuando estoy trabajando intensamente.				
8	Estoy inmerso en mi trabajo.				
9	El tiempo pasa rápido cuando estoy trabajando.				

Muchas gracias

Anexo 7. Evidencia de solicitud de autorización para aplicar.



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

SEÑOR.

Ing. Santiago Paz López.

GERENTE COMERCIAL NORANDINO LTDA.

Piura:

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1) Apellidos y nombres de estudiante | : Calle Niño, Ana Ibeth |
| 2) Programa de estudios | : Maestría |
| 3) Mención | : En gestión del Talento Humano |
| 4) Ciclo de estudios | : Estudios concluidos. |
| 5) Título de la investigación | : Competencias emocionales y el engagement |
| 6) | : laboral en clientes internos en una empresa agroindustrial Privada, Piura 2022. |
| 7) Asesor | : Dr. Castillo Hidalgo, Efrén Gabriel |

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación. Asimismo, quiero precisar que el tratamiento de los datos recogidos se realizará bajo los principios y valores éticos de confidencialidad.

Por tal motivo, solicito a usted el permiso respectivo para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos como parte de la investigación, en la organización que usted dirige.

Atentamente,

Ana Ibeth Calle Niño
Estudiante de la EPG-UCV-PIURA
N° DNI: 45517176

Anexo 8. Evidencia de autorización para aplicar.



Carlos Neyra Jimenez
para mí ▾

8 feb 2022, 9:49 (hace 4 días) ☆ ↶ ⋮

Estimada Ana Ibeth,

Un gusto saludarle y además comunicarle nuestra disposición y colaboración para la realización y/o aplicación del instrumento de recolección de datos de nuestros colaboradores para su investigación.

Cordialmente,

	Carlos Alberto Neyra Jimenez
	Gerente de Administración y Finanzas
	Coop. Norandino

	☎ : 996 411 671
☎ : 073 - 344983	
💻 Skype: carlitosneyra	
✉ : administracion@coopnorandino.com.pe	
✉ : finanzas@coopnorandino.com.pe	