

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**  
**BENEDICTO XVI**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO**  
**HUMANO**



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL**  
**ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA IGC PERU**  
**SRL TRUJILLO 2022**

Tesis para obtener el grado académico de:  
**MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**AUTORES**

Br. Helen Eliana Burga Silva  
Br. Víctor Manuel Dávila Salazar

**ASESORA**

Mg. Angela del Pilar Narváez Valera  
<https://orcid.org/0000-0002-1628-4533>

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

**TRUJILLO – PERÚ**  
**2023**

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Reaño Portal Winston Rolando,

Yo, Mg. Angela del Pilar Narváez Valera con DNI N° 18090320 como asesor(a) de la tesis titulada: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA IGC PERÚ SRL TRUJILLO 2022

Desarrollada por el / la / los bachiller (es): Burga Silva, Helen Eliana con DNI N° 47619312 y Dávila Salazar, Víctor Manuel con DNI N° 41186399

De la MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado.

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



---

Firma del asesor(a)

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

**Arzobispo Metropolitano de Trujillo**

**Fundador y Gran Canciller de la Universidad**

**Católica de Trujillo Benedicto XVI**

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

**Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI**

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

**Vicerrectora académica**

Dr. Winston Rolando Reaño Portal

**Director de la Escuela de Posgrado**

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

**Vicerrectora de Investigación (e)**

Dra. Teresa Sofía Reategui Marin

**Secretaria General**

## **DEDICATORIA**

*Dedico esta investigación a mi amado hijo Rey Estéfano Martin, por ser mi principal motor y motivo de seguir adelante día a día, más de 4 años llenos de bendición a tu lado. Todo esfuerzo y sacrificio lo es por ti. Te amo.*

*Helen*

*A Dios, por darme la vida, fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, a mi madre por su apoyo incondicional, su fortaleza y paciencia de estar conmigo en las buenas y malas para poder hacer realidad uno de mis grandes sueños, ayudarme a cumplir mis metas y dar pasos firmes.*

*Víctor D.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios, nuestro padre, a quien le doy gracias por iluminar mi camino, bendecirme con una hermosa familia, por darme fortaleza para lograr mis objetivos.*

*A mi amada madre, quien día a día me bendice y protege desde el cielo, gracias por haberme guiado por el camino del bien, todo lo debo gracias a ti.*

*A mi esposo Víctor Martín Jiménez Tapia, mi compañero de vida.*

*A mi apreciada Asesora Mg. Ángela del Pilar Narváez Valera, por su gran apoyo y orientación para llevar a cabo el presente trabajo de investigación.*

*Helen*

*A la Universidad Católica de Trujillo, por darme los conocimientos y seguir mejorando en mi vida profesional. A mi Asesora Mg. Angela del Pilar Narváez Valera, por Instruirnos de la manera más idónea y paciente, A los docentes de la maestría que compartieron sus enseñanzas, experiencias, aliento para no desistir en el intento. A mis queridos amigos que se dieron un tiempo para darme sus consejos, experiencias, sugerencias y pasar gratos momentos.*

*Victor D.*

## DECLARATORIA DE LEGITIMIDAD DE AUTORÍA

Nosotros, Burga Silva Helen Eliana con DNI 47619312 y Dávila Salazar, Víctor Manuel con DNI 41186399, egresados de la Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA IGC PERÚ SRL TRUJILLO 2022, la que consta de un total de 72 páginas, en las que se incluye 17 tablas y 03 figuras, más un total de 16 páginas en apéndicesy/o anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Los autores



---

Burga Silva, Helen Eliana  
DNI 47619312



---

Dávila Salazar, Víctor Manuel  
DNI 41186399

## ÍNDICE

Declaratoria de Originalidad .....	ii
Autoridades universitarias .....	iii
Dedicatoria .....	v
Agradecimiento .....	vi
Declaratoria de Legitimidad de Autoría .....	vii
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	11
II. METODOLOGÍA .....	25
III. RESULTADOS .....	33
IV. DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIONES.....	43
VI. RECOMENDACIONES .....	44
VII. REFERENCIAS.....	45
ANEXOS.....	52
Anexo 1: Instrumentos de Medición.....	52
Anexo 2: Consentimiento informado.....	58
Anexo 3. Matriz de consistencia.....	59
Anexo 4. Constancia emitida por la Empresa.....	61
Anexo 5. Fichas técnicas de instrumentos .....	62
Anexo 6. Validez y confiabilidad. ....	64
Anexo 7. Fiabilidad con Alfa de Cronbach .....	67
Anexo 8. Base de datos .....	68
Anexo 9: Imagen de Porcentaje de Turnitin .....	72

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población .....	26
Tabla 2 Muestra .....	26
Tabla 3 Operacionalización de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral	28
Tabla 4 Validación de Expertos.....	30
Tabla 5 Alfa de Cronbach.....	31
T a b l a 6 Alfa de C r o n b a c h.....	32
T a b l a 7 Análisis de la Inteligencia Emocional .....	33
Tabla 8 Análisis del Desempeño Laboral .....	33
Tabla 9 Dimensiones de la Inteligencia Emocional.....	33
Tabla 10 Análisis de las dimensiones del desempeño laboral .....	34
Tabla 11 Prueba de Normalidad de Wilk .....	35
T a b l a 12 Correlación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral .....	35
Tabla 13 Correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.....	36
Tabla 14 Correlación entre inteligencia emocional y la actitud y desenvolvimiento laboral .....	36
Tabla 15 Correlación entre la inteligencia emocional y la habilidad para aprender.....	37
Tabla 16 Correlación entre inteligencia emocional y calidad laboral del trabajador .....	37
Tabla 17 Correlación entre inteligencia emocional y la interacción laboral .....	37

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022. La investigación fue del tipo cuantitativo, método deductivo y de diseño correlacional descriptivo de corte transversal. Su muestra estuvo compuesta por 30 colaboradores del área de atención al cliente, a los cuales se aplicó dos instrumentos: el inventario de BAR-on que mide la inteligencia emocional ( $\alpha=.930$ ) y el cuestionario para medir el desempeño laboral ( $\alpha=.935$ ), dicho instrumento ha sido validado por expertos. Se encontró que hay asociación proporcional y alta de la inteligencia emocional desempeño laboral, de acuerdo a resultados de prueba estadística aplicada de Rho de Spearman, el cual obtuvo un  $r=.882$ . En cuanto a la relación entre la inteligencia emocional y la habilidad para aprender se encontró que existe relación directa ( $r=.749$ ), respecto a la relación entre la inteligencia emocional y la calidad del trabajo, se evidenció que se relacionan significativamente ( $r=.789$ ), finalmente existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la interacción laboral ( $r=.843$ ). Se concluye que si existe relación entre la inteligencia emocional del personal del área de atención al cliente y el desempeño laboral.

**Palabras clave:** atención al cliente, desempeño laboral, inteligencia emocional.

## ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine the relationship between emotional intelligence and the work performance of the personnel in the customer service area of the company IGC PERU SRL Trujillo 2022. The investigation was of the quantitative type, deductive method and correlational design. descriptive cross section. Their sample consisted of 30 employees from the customer service area, to whom two instruments were applied: the B A R- o n inventory that measures emotional intelligence ( $\alpha=.930$ ) and the questionnaire to measure job performance ( $\alpha =.935$ ), this instrument has been validated by experts. It was found that there is a proportional and high association of emotional intelligence with work performance, according to the results of the applied statistical test of Spearman's Rho, which obtained an  $r=.882$ . Regarding the relationship between emotional intelligence and the ability to learn, it was found that there is a direct relationship ( $r=.749$ ), regarding the relationship between emotional intelligence and the quality of work, it was evidenced that they are significantly related ( $r= .789$ ), finally there is a significant relationship between emotional intelligence and work interaction ( $r=.843$ ). It is concluded that there is a relationship between the emotional intelligence of the staff in the customer service area and job performance.

**Keywords:** customer service, job performance, emotional intelligence.

## I. INTRODUCCIÓN

La pandemia del coronavirus iniciado a finales del año 2019 en China, ha ocasionado estragos a nivel mundial debido a sus implicancias en todos los estamentos de la sociedad, económicos, sociales, políticos y de la salud. Por lo cual, los gobiernos han adoptado medidas prioritarias de emergencia sanitaria en el que uno de los aspectos altamente afectados fue la economía donde la permanencia del empleo se vio seriamente afectada (Rodríguez, 2020).

En consecuencia, se ha producido un nivel importante de perturbación en la inteligencia emocional de las personas manifiesto en la inseguridad, costumbres modificadas, exigencias económicas, confinamiento, la práctica del distanciamiento social y pánico a enfermarse (Rodríguez, 2020). La inteligencia emocional, destreza para comprender, utilizar y procesar las emociones propias que incentiven a reducir el estrés y permitan una comunicación asertiva, empatizar con los demás, superar dificultades y solucionar problemas (García - Bullé, 2021).

Debido a la inestabilidad económica, la permanencia del empleo se vio seriamente afectada y el desempeño laboral de los trabajadores se ha visto seriamente perjudicado (Rodríguez, 2020). El desempeño laboral de acuerdo a Palmar et al., (2014) refieren que es la conducta frente al deber de las labores designadas, adaptadas apropiadamente a las exigencias y necesidades de una organización de forma que ser eficiente, eficaz y efectivo incentiva el desarrollo de las responsabilidades brindadas para el alcance de los propósitos planteados conforme al logro de la misión y visión de las empresas.

Weller (2020) indicó que el acceso al trabajo disminuyó en todos los países significativamente, con desempleo de 10 % en Chile y Colombia, 5 % en Brasil y 0.3 en Lima Metropolitana. La ausencia de trabajo perjudicó a setenta y ocho millones de habitantes de Brasil, cuatro millones doscientos mil habitantes de Colombia, 2,4 millones limeños y un millón y medio de chilenos.

Las empresas para proseguir con la operatividad y las exigencias competitivas del mercado conforme a las nuevas políticas de trabajo establecidas, plantean la necesidad de

considerar las peculiaridades de la inteligencia emocional en sus aspectos: adaptación, gestión de emociones y facultad de entendimiento de las circunstancias laborales; comprendiendo, que todo individuo tiene estados afectivos que trascienden más allá de la habilidad de una gran facultad lógica, bagaje de contenido e información que repercute en el desempeño laboral de las personas (Espejo y Pomatana, 2017,).

En España, un estudio llevado a cabo por Aragón, K. (2019) acerca de la gestión emocional y el desempeño laboral encontró que el de cada 100, 53 personas se desenvuelven en sus actividades laborales con eficiencia, conoce cuáles son sus objetivos, trabajan en equipo y existe una plena satisfacción laboral. El 35.66% de colaboradores evaluados posee una adecuada inteligencia emocional manifiesto en el optimismo, la lucha por mejorar y alcanzar estándares altos en la capacidad del desempeño laboral, capacidad para manejar y controlar el propio estado emocional frente a situaciones de conflicto entre compañeros de trabajo o jefe, conciencia de sus propios estados emocionales, se identifican con las necesidades de los demás, propician el desarrollo de los compañeros laborales, poseen buenas relaciones interpersonales entre compañeros así como fomentan el trabajo en equipo.

Frente a este contexto, la Oficina Regional de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para América Latina y el Caribe, dentro del enfoque del Programa Ganar – Ganar decidió llevar a cabo un estudio que posibilitara el conocimiento de las empresas de América Latina y el Caribe que medidas adoptaron o podrían considerarse para minorizar las consecuencias a grandes escalas que la pandemia del Covid-19 ha dejado. La acción más prevalente que se ha adoptado ha sido el teletrabajo, donde el 73% de las organizaciones manifiesta haberlo incorporado. Así mismo, la disminución del tiempo de trabajo y la suspensión temporal de contrato se consideraron inmerso en los procedimientos incorporados. Sin embargo, esta forma del trabajo a distancia no fue una estrategia que favoreciera especialmente a las empresas de menor tamaño, probablemente debido al tipo de labores que ejercía y por la ausencia o inadecuada tecnología que podía contar en esos momentos, por lo que, el 24% de las empresas recurrieron a despidos.

En el transcurso de la pandemia, se asevera que las organizaciones han desempeñado una función importante en referencia a la comunicación a los colaboradores y familiares de esto acerca de las de medidas de prevención de propagación de la enfermedad, contención y

el cuidado responsable en el cumplimiento de protocolos. Así mismo, una acción muy llevada a cabo ha constituido la incorporación de medidas de bioseguridad en el desenvolvimiento laboral dentro de las organizaciones, por medio del diseño y funcionamiento de protocolos de bioseguridad, cuarentenas preventivas a colaboradores con riesgo, toma de la temperatura corporal en el sitio de trabajo, entre otras medidas. Es importante destacar, que el 30% de las organizaciones ha otorgado apoyo psicológico a sus colaboradores (OIT, Unión Europea y ONU Mujeres, 2020).

En el Perú, el 26% de trabajadores según la última encuesta realizada por la Consultora Denchse, señala que el principal motivo de su bajo desempeño se ría por agotamiento y estrés al ejercer sus labores con más intensidad que antes de la pandemia, al no poder desconectarse de la tecnología y no haber tomado vacaciones de sus obligaciones. (El Comercio,2021).

La empresa Inversiones Generales Cristian Perú SRL - IGC es una empresa prestadora de servicios y comercializadora de residuos sólidos peligrosos y no peligrosos, se observó un incremento en las quejas del área de atención al cliente, debido a que los colaboradores que atienden a los clientes muestran actitudes desfavorables en la calidad de la atención, mala disposición en el cumplimiento de los protocolos de atención, comportamientos inadecuados que transgrede la política de atención al cliente, demoras en el tiempo de atención, ausencia de empatía e identificación con la consulta, ausencia de la capacidad de resolución de problemas y de la capacidad de expresar adecuadamente las emociones y pensamientos al cliente sin ofender, bajo cumplimiento de objetivos, ausencias en el trabajo y desmotivación en la mejora y optimización de la práctica laboral. Esto ocasiona para la empresa incurrir en costos, incremento en el porcentaje de ausentismos, accidentes laborales con mayor frecuencia, jubilaciones anticipadas, entre otros.

Se planteó el problema de investigación: ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022?; como problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022?; ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y actitud y desenvolvimiento laboral del personal del área de atención al cliente

de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022?; ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y habilidad para aprender del personal del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022?; ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y calidad laboral del trabajador del personal del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022?; ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional e interacción laboral del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022?.

Para encontrar y dar respuesta a las interrogantes se planteó como hipótesis de trabajo: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022 e hipótesis nula: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022; como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022; existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la actitud y desenvolvimiento laboral del personal del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022; existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la habilidad para aprender del personal del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022; existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad laboral del trabajador del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022 y existe relación significativa entre la inteligencia emocional e interacción laboral del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022.

La justificación teórica para esta investigación, se sustenta porque existen antecedentes de investigaciones similares y sustentos teóricos que relacionan estas variables de estudio debido a las implicancias de la inteligencia emocional que tiene sobre los disímiles aspectos de la vida de las personas, especialmente en la forma de cómo las personas se desenvuelven y adaptan frente a las diversas circunstancias de trabajo evidenciadas en el desempeño laboral y productividad que puedan beneficiar a la organización. Así mismo, las conclusiones a las que se llegaron, actualizan los aportes previos a la presente investigación.

En cuanto a la justificación práctica, esta investigación permitió conocer el vínculo entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores del área atención al

cliente de la empresa IGC Perú SRL. Dado que se encontró evidencia en el comportamiento del personal del área de ventas y su desenvolvimiento en su jornada laboral. Esta investigación aporta evidencias a la empresa, como son: manejo del estrés, motivación, interrelaciones, y otros. Los cuáles serán medidos al aplicar el inventario de Bar On (ICE). Teniendo esta información, la empresa podrá aplicar estrategias para mejorar, motivar al personal, mejorar su desempeño y así brindar un mejor servicio a sus clientes.

De acuerdo a la justificación metodológica, esta investigación se justifica dado que se empleó instrumentos para relacionar las etapas o niveles de la variable independiente: de inteligencia emocional y los niveles de la variable dependiente: desempeño laboral; los cuales, posibilitarán realizar un adecuado estudio y análisis de los datos de la investigación. Se analizará de manera sistemática para contrastar la hipótesis posibilitando establecer resultados más fidedignos teniendo en consideración el grado de asociación y brindar recomendaciones para la empresa.

Finalmente, la justificación social, es porque aporta a las empresas información que permitirá considerar el grado de relación entre las variables de estudio: Inteligencia emocional y desempeño laboral, debido a que las personas constituyen seres biopsicosociales que interactúan con su entorno y reciben estímulos para motivarse a realizar un trabajo adecuado o ineficiente.

De acuerdo a los antecedentes internacionales encontrados, se tiene la investigación de Salazar (2018) en su artículo científico tuvo como propósito de fundamentar la existencia del vínculo entre las competencias gerenciales y el desempeño laboral de las autoridades institucionales estatales superior. El diseño de investigación es descriptivo correlacional. La muestra poblacional estuvo compuesta por 89 autoridades. Los instrumentos empleados fueron el test de rueda de efectividad de las competencias gerenciales y el test de evaluación 360 grados para evaluar el desempeño laboral. Los resultados encontraron que existe una correlación significativamente alta con un coeficiente de Pearson 0.945; es decir, las competencias gerenciales se vinculan con el desempeño de autoridades institucionales estatales superior. Concluyó que el 17% de la muestra estudiada posee altos niveles de competencias gerenciales y que existe relación entre las variables entre el 75 a 80% de población estudiada con un nivel alto en competencias gerenciales.

Cáceres et al; (2019) con su tesis tuvieron como objetivo estimar las escalas alcanzadas en los colaboradores administrativos. La investigación fue descriptivo

transversal. Compuesta por parte representativa de 86 empleados activos empresa Translebirja. Los instrumentos empleados fueron la escala Traid Meta – Moods Scale (T.M.M.S.-24) de Salovey et al; (1995) adaptado por Fernández et al; (2004) que evalúa la capacidad de gestionar las emociones con sabiduría. Algunos autores encontraron para dimensión atención emocional, que el 50% de los encuestados están en un nivel adecuado y bajo. Para la dimensión claridad, el 10% de los administrativos se encuentran en niveles bajos. Para la dimensión reparación se encontró que sólo el 20% de los administrativos se encuentran en un nivel alto, el 40% en nivel adecuado y el 40% en nivel bajo. Concluyeron que, el 36 % de los administrativos tienen niveles bajos de IE y el 46% de los administrativos posee adecuados niveles de inteligencia emocional.

Aranguren y Lozano (2019) realizó una investigación correlacional, donde estudia las variables IE y el clima en las organizaciones, las unidades de análisis fueron del nivel administrativo, hospitalario y el área de asistencia de la clínica (Colombia). Busco encontrar la relación de dichas variables, para lo cual aplico el diseño descriptivo correlacional. La muestra formada por 22 administrativos, 60 hospitalarios, 218 funcionarios y 136 asistenciales. Aplicó dos instrumentos, clima de la organización (Koys y Decottis, 1991) y la variable IE. Los resultados indican, según la prueba del Chi Cuadrado, obteniendo ( $p=0.00$ ) resultado por debajo del planteado ( $p = 0,05$ ) que dependencia directa entre la IE y el clima organizacional. Concluyeron que las correlaciones son directas significativamente.

Pincay et al., (2018) artículo científico plantearon como propósito determinar las peculiaridades de inteligencia emocional presente en los pedagogos en asociación con el grado de desempeño laboral. La investigación es de tipo descriptiva correlacional. La muestra fue de ciento cincuenta pedagogos que varía entre 25 – 69 años, que abarca 81 varones y 69 mujeres. El instrumento empleado test Traid Meta-Mood Scale (TMMS-24) con el fin de evaluar el índice de la inteligencia emocional en los docentes y para evaluar el desempeño laboral, utilizó la información otorgada por el departamento de evaluación de la institución. Los resultados encontraron evidencia de un vínculo proporcional investigadas significativa al 0,01; es decir, a mayores niveles de inteligencia emocional, más desempeño laboral en los pedagogos investigados. Concluyeron que las emociones influyen proporcionalmente en las rutinas diarias y contexto laboral proyectados en las conclusiones de evaluación de desempeño laboral.

De acuerdo a las investigaciones nacionales se halló el trabajo de investigación de Moreno y Vigo (2017), su tesis tuvo como finalidad encontrar la posible existencia de vínculo de dependencia entre y el desenvolvimiento en el trabajo y la capacidad de gestionar las emociones del personal administrativo. Descriptivo correlacional. Esta muestra estuvo conformada por 25 colaboradores en la empresa P.I.T.S. Logística Integral. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario de IE de Daniel Goleman (1998) adaptado por Hendrie Weisinger (2001); además las Escalas Gráficas de Edgar Argueta (2007) para la evaluar su desempeño laboral. Los resultados encontraron que la inteligencia emocional se relaciona proporcionalmente y directa con el desempeño laboral, con un coeficiente del 0,802 con  $p$ -valor=0.000. Concluyeron que al aplicar los instrumentos evaluativos, los datos están relacionados de forma significativa, es decir que en la empresa PITS, Período 2017, las variables se relacionan positivamente.

Rodríguez (2018) en su tesis planteó como meta determinar el vínculo o dependencia entre la gestión de las emociones y el desenvolvimiento pedagógico. El diseño de investigación es tipo causal correlacional. Su muestra fue ochenta y tres pedagogos Universidad Peruana los Andes. Los instrumentos aplicados fueron el Cuestionario de IE de Daniel Goleman (1998) y la prueba redactada con un banco de preguntas relacionadas al desenvolvimiento pedagógico Rodríguez (2018). Los resultados hallados indican que existencia un vínculo alto y directo ( $\rho= 0,868$ ) de la gestión de las emociones con el desenvolvimiento en el trabajo en instituciones educativas al 5% margen de error. Esta investigación encuentra a la gestión de emociones de los pedagogos de la carrera de tecnología médica se sitúa en nivel promedio y desenvolvimiento de los docentes es moderado.

García y Quiroz (2019), estudiaron la asociación entre la gestión de inteligencia -emociones y el desenvolvimiento de los trabajadores de la Empresa MediSalud Group SRL Cajamarca, 2019. Los autores investigaron la asociación entre dichas variables. Para ello aplicaron el diseño de investigación descriptivo correlacional. Tuvo como muestra poblacional a treinta colaboradores. Como instrumento utilizó una hoja censal, dicho instrumento fue validado por expertos. Los resultados indican un vínculo entre inteligencia emocional y desempeño laboral, donde a través de  $R$  de Pearson se encontró una asociación moderada (0.660) entre la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores con un margen de error de 0.000.

Finalmente, en los antecedentes locales se tiene la investigación de Huaripata & Linares (2018) en su tesis tuvo como propósito encontrar la existencia de asociación entre sus variables trabajadas: habilidades gerenciales y el desempeño laboral. Causal correlacional. La población muestral conformó 10 conductores. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario sobre el conocimiento de las habilidades gerenciales y una encuesta sobre el desempeño laboral, los cuales fueron creado por los investigadores y validados por medio de juicio de expertos. Los hallazgos muestran una relación estadísticamente significativa donde el valor de  $p = 0,009$  siendo por debajo de lo establecido (0.05), con el margen de confianza del 0.95; encontrando a las habilidades de los gerentes relacionado directamente con el desempeño de sus trabajadores, esto corroborado por los resultados emitidos por  $Rho = 0,0774$ . Concluyeron que se existe evidencia suficiente para establecer la relación significativa entre las variables antes mencionadas.

Cornelio & Melgar (2020) en su tesis tuvieron como objetivo incorporar un plan de marketing para mejorar el desempeño laboral de los empleados. Investigación fue de diseño pre experimental. Su muestra conformó de 27 trabajadores. Sus instrumentos consistieron en un cuestionario y una guía de entrevista diseñado por investigadores y certificado por medio de juicio de expertos. Se encontró que para la aplicación del pre test, obtuvo que el desempeño laboral alcanzó un 15%, mientras que para el post test se obtuvo un nivel alto de desempeño con un 41%. La investigación concluyó que la incorporación de un plan de marketing cambia positivamente el nivel de desempeño de los colaboradores de la organización, con el uso de la prueba estadística T de Student ( $p=0.00$ ) con un margen de error 5%.

Palacios y Yupanqui (2020) en su tesis tuvieron como propósito establecer la relación entre el employee experience y desempeño laboral de los colaboradores. Descriptivo correlacional. Como muestra participaron treinta colaboradores de la constructora. Los instrumentos empleados consistieron en cuestionario aplicada a cada variable de estudio, los cuales fueron diseñadas y aplicadas por los autores, a su vez validada por expertos. Llegaron a encontrar que, de acuerdo a Rho Spearman, existe una correlación positiva alta ( $R = 63.2\%$ ). Aceptando su hipótesis de trabajo: si existe relación significativa.

Salovey y Mayer (2008, como se citó en Bisquerra, 2017) refieren a la inteligencia emocional como el poder de gestionar emociones y sentimientos, conocer desde la base y utilizarlo como una forma de regular nuestro comportamiento. Los autores examinan a la

variable en cuatro aspectos, como son: procesar el pensamiento, comprender, regular y percibir emociones, estos aspectos están estrechamente relacionados.

Muchas investigaciones se han realizado y por ello, autores coincidieron en estimar la empatía como un componente para la inteligencia emocional, y hoy en día se ha popularizado. Por ende, el modelo comprende aspectos como conocer emociones, agilidad del pensamiento, facilidad de comprensión, dirección y un ajuste emocional; logrando así que las personas puedan evolucionar. (Salovey y Mayer, 2008 como se citó en Ríos y Silva., 2019, p.23)

Goleman define a la variable como la interacción del acto entre las emociones y los sentimientos, los cuales se van aprendiendo y van gestionando los impulsos de manera racional, actuar con intensidad adecuada en el autocontrol y autoconciencia manteniendo la conducta; reconoce y valora además a la empatía como una de las habilidades de relación con su entorno, aporta así mismo la generosidad, disciplina y solidaridad con el medio que lo rodea. (Salovey, P. y Mayer, J., 1995, como se citó en Ríos y Silva., 2019, p.21).

El modelo de este autor, incluye el CE definido como definición de Cociente Emocional, el cual está relacionado con el intelecto clásico. Goleman (1995 citado por Ríos y Silva., 2019; p.23) que la gestión de emociones (I.E.) es formada por la autoconciencia, regulación de uno mismo, automotivación, habilidades sociales y empatía.

(Baron, 1997, citado en Ríos y Silva, 2019, p.21.) conceptualizó como todo formado por habilidades emocionales, sociales y personales; así también, las fortalezas y destrezas que desarrolla para enfrentar los cambios y adaptarse a los cambios del ambiente y presiones del mismo. La concepción tiene su origen como un aspecto básico para el logro de las metas en la vida logrando el bienestar emocional y la salud plena. Además, el desarrollo y gestión de las emociones resulta requisito importante al momento de postular a un trabajo.

Elías, Tobías y Friedlander, proponen que la IE es la aceptación de los sentimientos propios de cada persona, que es la empatía y la necesidad de gestionar racionalmente los impulsos. Estas directrices lograran el éxito personal, así como la realización de sus objetivos y metas. (Ríos & Silva, 2019, p. 22)

Las dimensiones de la I.E., según Baron (1997), son las siguientes:

**Dimensión intrapersonal:** es el conocerse uno mismo y nuestro interior. Se desglosa como: comprensión emocional de sí mismo CM, asertividad AS, los cuales hacen referencia a la capacidad de emitir o dar a conocer los propios sentimientos y pensamientos, con el respeto pertinente hacia los demás evitando posibles daños para con sus derechos; auto

concepto (AC), capacidad para generar auto juicio, autorrealización (AR), destreza para alcanzar los objetivos propios, y realizarnos como personas siendo felices; independencia (I N): capacidad para actuar sin dependencia a algo o a alguien.

**Dimensión interpersonal:** capacidad para interactuar con su entorno social. Dividido en: empatía (EM), capacidad para sentir la posición del otro; relaciones interpersonales (R I), habilidad para generar compañerismo y lazos de amistad; responsabilidad social (RS), referido hacia actuar con ética frente a diferentes circunstancias (Baron,1997).

**Dimensión de adaptabilidad:** referido a la destreza de acoplarse a los cambios suscitados en el ambiente y su forma rápida de acomodarse a esos cambios. Dividido en: solución de problemas (SP), habilidad para encontrar soluciones a dificultades que se puedan presentar; prueba de la realidad (PR), equilibrio entre lo concreto y lo subjetivo; y flexibilidad (FL), habilidad para ajustar las formas de responder, adaptándose a los cambios siguiendo el proceso adecuado (Baron,1997).

**Dimensión del manejo del estrés:** se contempla: tolerancia al estrés (TE), respuesta de forma adecuada y optimista frente a circunstancias desfavorables, el control de impulsos (CI), comportamiento estratégico para dominar los impulsos o emociones. (Baron,1997).

**Dimensión del estado de ánimo general:** destrezas y habilidades para sentirse feliz, valorando y desarrollando pensamientos positivos en la vida. Dividido en: felicidad (FE): se comprende como el equilibrio o estabilidad de sentirse satisfecho con la vida, optimismo (O P), es la conducta positiva frente a circunstancias complejas (Baron,1997).

En cuanto a la segunda variable, relacionada con el desenvolvimiento laboral, se encontraron teorías siguientes:

De acuerdo al desarrollo de teóricas del desenvolvimiento laboral, se menciona el constructo teórico de Hacker (1994), donde refiere la existencia de dos directrices. La primera indica que parte de lo específico como el objetivo inicial para luego llegar a realizar un plan, para luego dar una retroalimentación. En cuando a la segunda directriz el autor refiere que son las habilidades y aptitudes que posee cada individuo para resolver información de forma consciente.

Se encontró, además, que Campbell (1993) propuso una teoría sobre el desempeño, el cual refiere que tal se fundamente en las actitudes y no en el resultado final, dado que los colaboradores cuentan con experiencia, conocimiento y motivación para desenvolverse de forma fácil en un equipo de trabajo dentro de la organización.

Se menciona, además, la teoría de Loucke (1968) enfocado en la construcción de metas, donde se hace referencia a la motivación y procesos conscientes para influenciar en el comportamiento, mejorando la productividad de los colaboradores en cada uno de los objetivos.

Por otro lado, Davenport (2006, como se citó en Fernández, 2020) define al desempeño laboral como una actividad tangible, medible, observable.

Chiavenato (2009, como se citó en Fernández, 2020), define como la capacidad de cada individuo en dependencia de las actividades que ejecuta en su centro de trabajo, así también como las metas y los resultados que debe ofrecer para la mejora de su potencial. Refiere además que el desempeño se puede definir a raíz de los puestos de trabajo ocupados por los colaboradores, así como también en sus capacidades, habilidades y actitudes que tengan para con la empresa en pro de llegar al éxito (p. 34). Los autores Cornelio y Melgar (2020) definen al desempeño como la ejecución de las tareas en el menor tiempo posible, sin interferir en la calidad y eficiencia del área donde se desenvuelve (p. 18).

En cuanto a las dimensiones de la variable, se tienen:

#### Dimensiones del desempeño laboral

Dimensión satisfacción laboral: referida como una sensación dentro de los puestos de trabajo de forma positiva, manifestada por valorar la productividad. La dimensión está dividida en indicadores, como son: reconocimiento, incentivos, remuneración justa, y la oportunidad de desarrollar línea de carrera profesional, brindado todo ello por el esfuerzo constante y dedicación (Chiavenato, 2017)

Van et al. (2017) define a la satisfacción en los centros de trabajo, como una actitud positiva, de forma individual o grupal. De igual manera Woo (2016) quien manifestó que estas satisfecho laboralmente significa tener actitudes positivas necesarias para desarrollar las actividades de la organización.

Dimensión actitud y desenvolvimiento laboral: esta dimensión refiere con el sistema de proceder de cada una de las personas, hablando de su comportamiento en la ocupación laboral y como el trabajador se desenvuelve en ambientes nuevos. Esta dimensión se evalúa de acuerdo a indicadores, como son: entusiasmo, buen ánimo, producción, capacidad de ser creativo (Chiavenato, 2017). Para los autores Ly y Guy (2019) refieren que la actitud puede ser positiva o negativa que posee todo trabajador para con su centro laboral; refieren además que una actitud positiva puede tener objetivos claramente establecidos, caso contrario si fuese negativa puede ocasionar resultados de impacto negativo para la empresa. Para los

investigadores Taia y Cubo (2017) refieren a la actitud como un acto mental de todo ser humano en su entorno, comprimiéndose a buscar soluciones a diferentes situaciones que pueden presentarse en el trabajo.

Dimensión habilidad para aprender: Chiavenato (2017) refiere a la capacidad con la que puede captar, procesar y utilizar información nueva en beneficio de cumplir con las destrezas en su centro de trabajo. Esta dimensión comprende indicadores como: agilidad para aprender, aprendizaje moderado y aprendizaje negativo.

Ontoria et al. (2018), los autores refieren que la habilidad de aprendizaje implica captar más conocimientos, enriquecer con contenidos su capacidad mental para formar sus saberes. El autor Velasco (2018) comenta que cada procedimiento incluye un tipo de aprendizaje, los cuales deben tener la oportunidad de ser asimilados como nuevas experiencias, para lograr obtener un mejor desempeño.

Dimensión calidad laboral del trabajador: tomado como la producción en una determinada cantidad, asignándole recursos sin que frene el desarrollo de otras actividades. Esta dimensión tiene los siguientes indicadores: óptimas condiciones referidas a un trabajo impecable, desarrollo del trabajo en condiciones favorables y la evaluación negativa viéndose como el déficit ocasionado por la producción (Chiavenato, 2017). Para los autores Callata y Fuentes (2018) consideran que es el nivel que tienen los colaboradores en sentir complacencia en la realización de sus actividades dentro de la organización, promovido por el desarrollo como profesionales y seguridad entre ellos.

Dimensión interacción laboral: según Chiavenato (2017) refiere que esta dimensión alude a las relaciones entre los trabajadores y/o personas externas, producto de la necesidad de socializar. Esta dimensión se ha dividido en indicadores: capacidad de sentirse aceptado, complicaciones para establecer relaciones, deficiencia en su trabajo al no poder relacionarse con los demás. Igualmente, Vasquez (2019) su orientación hace referencia a las cualidades innatas y poseedoras que todo individuo posee y que busca compartir con su medio en el que se desenvuelve; es decir, los individuos buscan relacionarse, interactuar o vincularse de forma segura en el entorno en el cual se desenvuelven.

Carretero (2018) considera que interrelacionarse con el entorno dentro o fuera del centro de trabajo, aporta con conocimientos y experiencias vividas que pueden enriquecerse, se puede aprender sobre otras costumbres, puede además establecer lazos de vínculo con los demás.

Se definen términos básicos utilizados:

Adaptabilidad, “condiciones, habilidades que posee la persona para adaptarse a una situación o medio” (Norma, 2019, p.8).

Autoconcepto, “se forma con las creencias y las ideas que la persona tiene de sí misma” (Pérez & Gardey, 2019).

Capacidad, “destreza, la habilidad y la idoneidad que permite a una persona completar con éxito una tarea” (Pérez & Gardey, 2010).

Cliente, “dícese de aquella persona que realiza un pago a cambio de algo” (Pérez & Gardey, 2009).

Competencia, “pugna de entidades que batallan en algunos sectores de los mercados al comprar o vender Bs. Y Ss.” (Pérez & Gardey, 2008).

Desenvolvimiento, se entiende como “la forma de actuar con habilidad” (Norma, 2019, p.168).

Eficacia, “capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción” (Pérez & Merino, 2008).

Emociones, “cambios trascendentes y volátiles del afecto, que va desde lo placentero hasta la tristeza y manifestarse con síntomas psicossomático” (Pérez & Gardey, 2008).

Empatía, “capacidad en la mente de un individuo para entender el mundo afectivo de otro individuo” (Pérez & Gardey, 2008).

Estrés, “Condición que se exagera debido a circunstancias que suscitan estado que se produce a partir de circunstancias donde desarrollan preocupación o temor” (Pérez & Merino, 2008).

Inteligencia, “capacidad de escoger la mejor opción entre las posibilidades que se presentan a su alcance para resolver un problema” (Pérez & Gardey, 2008).

Interpersonal, “la interacción recíproca que mantienen dos o más individuos (Pérez & Gardey, 2018).

Optimismo, “predisposición a entender y a analizar la realidad desde su aspecto más positivo” (Pérez & Merino, 2008).

Responsabilidad, “compromiso u obligación de tipo moral que surge de la posible equivocación cometida por un individuo en un asunto específico” (Pérez & Merino, 2008).

Tolerancia, “respeto por los pensamientos y las acciones de terceros cuando resultan opuestos o distintos a los propios” (Pérez & Gardey, 2009).

Finalmente, se propuso como objetivo de investigación: Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022. De igual modo, objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022. Determinar la relación que existe entre Inteligencia emocional y actitud y desenvolvimiento laboral del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022. Determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y habilidad para aprender del personal del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022. Determinar la relación que existe entre Inteligencia emocional y calidad laboral del trabajador del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022 y Determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional e interacción laboral del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022.

Esta investigación permitió identificar la asociación entre las variables en estudio: IE y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa debido a que el adecuado desenvolvimiento laboral y gestión de las emociones en el área de atención al cliente es altamente relevante para la organización en cuanto a la satisfacción y fidelización del cliente, posicionamiento en el mercado y automotivación del personal por alcanzar los objetivos empresariales y optimizar sus recursos personales en el trabajo.

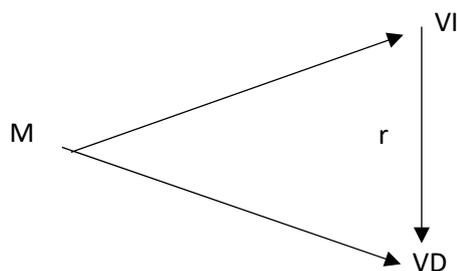
## II. METODOLOGÍA

### 2.1. Objeto de estudio

En cuanto a la investigación, en el presente trabajo se desarrolló en base al tipo básico, dado que la investigación utiliza bases teóricas históricas, cuyo objetivo es aportar al incremento del conocimiento, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. (Hernández et al., 2014). Se buscó determinar la relación entre las variables de Inteligencia Emocional y Desempeño laboral. Asimismo, fue enfoque cuantitativo, dado que se debe realizar la cuantificación del análisis de los objetivos y que estos a su vez generen a través de un proceso, el cálculo numérico y estadístico diferencia., se realizarán las pruebas de hipótesis previamente formuladas. (Hernández et al., 2014)

Se aplicó el método deductivo, este método consiste en llegar a una conclusión a partir del análisis de premisas (Bunge, 2000). Se plantearon hipótesis para determinar y deducir si el vínculo es existente o no de las variables en estudio; es decir, determinar si una variable afecta o existe dependencia de la otra.

El estudio fue de diseño sin experimento de corte transversal, descriptivo correlacional, donde realizó análisis: variables en estudio, así como sus dimensiones o capacidades categóricas; y se determina el nivel de asociación o vínculo entre con variables y dimensiones (Hernández *et al.*, 2014). La investigación es transversal porque los datos recolectados serán obtenidos en un único momento. Es descriptivo, puesto que se van a describir las variables y correlacional porque se determina la existencia o no de la asociación o vínculo entre las variables estudiadas.



Donde:

- M → Muestra de análisis (muestra poblacional).
- X → Variable Independiente (VI): Inteligencia Emocional
- Y → Variable Dependiente (VD): Desempeño Laboral
- r → Relación entre VI y VD

## **Población**

El investigador Vara (2012) considera a las unidades de análisis que deben ser individuos que compartan características similares, que se ubiquen en un lugar y en un determinado tiempo.

**Tabla 1**

*Población*

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
Colaboradores de la empresa IGC Perú SRL	98 colaboradores que mantienen vinculo activo con la empresa

### **Criterios de inclusión:**

Para que las unidades de estudio sean incluidas, se consideraron los criterios siguientes:

- Laborar más de un año en IGC Perú SRL.
- Tener contrato activo con la empresa.
- Pertenecer al área de ventas de IGC Perú SRL.
- Tener más de 18 años.
- Participantes que asistirán el día de la aplicación de los instrumentos.

### **Criterios de exclusión:**

- No tener contrato vigente con la empresa.
- No estar presente el día de la aplicación de los instrumentos.

## **Muestra**

Conjunto de personas representativas sacadas de la población, determinadas por una regla racional. (Vara, 2012).

**Tabla 2**

*Muestra*

<b>Muestra</b>	<b>Cantidad</b>
Personal del área de atención al cliente de la empresa de IGC Perú SRL.	30 Colaboradores pertenecientes al área de atención al cliente.

## **Muestreo**

El muestreo será por conveniencia, dado que es una técnica de muestreo no probabilístico, utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra. (Vara, 2012). Por lo tanto, la muestra estará representada por las personas que mantienen vínculo con la institución, específicamente en el área atención al cliente de IGC PERU SRL, compuesta por 30 colaboradores.

## Operacionalización de variables

**Tabla 3**

*Operacionalización de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems								Instrumento	Escala de Medición					
Inteligencia Emocional	Conjunto de habilidades y estrategias para gestionar las emociones que permite adaptarse y enfrentar las demandas y presiones del ambiente. (Baron, 1997).	La inteligencia emocional se midió a través del inventario de Baron (ICE), el cual consiste en el análisis de las dimensiones intrapersonales, interpersonales, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo.	Intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo	7	9	23	35	52	63	88	116	Cuestionario:  ICE Baron	Ordinal					
				Asertividad	22	37	67	82	96	111	125								
				Auto concepto	11	24	40	56	70	85	100	114			129				
			Interpersonal	Auto realización	6	21	36	51	66	81	95	110			125	Siempre es mi caso (4)			
				Independencia	3	19	32	48	92	107	121								
				Empatía	18	44	55	61	72	98	119	124							
			Adaptabilidad	Relaciones interpersonales	10	23	31	39	55	62	69	84			99		113	128	Muchas veces es mi caso (3)
				Responsabilidad social	16	30	46	61	72	76	90	98			104		119		
				Solución de problemas	1	15	29	45	60	75	89	118							
			Manejo de Estrés	Prueba de realidad	8	35	38	53	68	83	88	97			112		127	A veces es mi caso (2)	
				Flexibilidad	14	25	43	59	74	87	103	131							
			Estado de Ánimo General	Tolerancia al estrés	4	20	33	49	64	78	93	108			122		Pocas veces es mi caso (1)		
Control de impulsos	13	27		42	58	73	86	102	110	117	130								
Estado de Ánimo General	Felicidad	2	17	31	47	62	77	91	105	120	Nunca es mi caso(0).								
	Optimismo	11	20	26	54	80	106	108	132										

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Desempeño Laboral	Capacidad del trabajador de ejecutar su tarea en menor tiempo de una manera eficiente y manteniendo la calidad dentro de su desarrollo productivo. (Cornelio y Melgar, 2020).	El rendimiento de los trabajadores se midió a través del cuestionario del desempeño laboral, el cual se dimensionó en analizar complacencia en el trabajo, la disposición y actuación, destreza en el aprendizaje, condición laboral del trabajador e interacción laboral.	Satisfacción laboral	Verificación del trabajo Honorarios	1 2 3 4	Cuestionario	Ordinal
			Actitud y desenvolvimiento laboral	Línea de carrera Entusiasmos	5 6 7 8 9		Escala de Likert siempre (5)
			Habilidad para aprender	Interés y producción	10		casi siempre (4)
			Calidad laboral del trabajador	Capacidad de inventar. Aprender velozmente	11- 12 13, 14		a veces (3)
				Aprendizaje medio. Aprendizaje negativo.	15, 16 17, 18		casi nunca (2)
			Interacción laboral	Calidad media. Evaluación negativa.	19, 20, 21, 22 23, 24		Nunca (1)
				Excepcionalmente aceptado.	25, 26		
					Dificultad de relación Trabajar mal con los demás.		27, 28 29, 30

## 2.2. Instrumentos, técnicas, equipos de laboratorio de recojo de datos

### Técnicas:

Según Carrillo (2011) considera a las técnicas como recolectoras de información. La **encuesta:** que permitirá recabar toda la información de las variables a ser analizadas mediante cuestionarios para luego ser presentado en tablas, gráficos y otros.

### Instrumentos:

Para recolectar la información se utilizó:

#### a) Test de inteligencia emocional de Baron – ICE

El inventario Baron – I C E dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo general e indicadores. Total, 33 ítems y cinco opciones: con mucha frecuencia es mi caso (4), muchas veces (3), a veces (2), pocas veces (1), rara vez o nunca (0).

#### b) Cuestionario de variable dependiente:

El cuestionario para medir la variable dependiente, ha constado de cinco capacidades: satisfacción laboral, actitud y desenvolvimiento laboral, habilidad para aprender, calidad laboral del trabajador e interacción laboral. Este cuestionario tiene 30 ítems, y cinco posibles respuestas para cada uno según escala Likert: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), Nunca (1),

**Tabla 4**

#### *Validación de Expertos*

<b>Experto</b>	<b>Carrera Profesional</b>	<b>Grado Académico</b>	<b>Calificativo</b>
Reaño Portal Wilson Rolando	Contador	Doctor	Aplicable
Marcos Rodríguez Marco Antonio	Ingeniero	Maestro	Aplicable
Sánchez Quezada María de los Ángeles	Comunicadora Social	Maestra	Aplicable

### 2.3. Análisis de la información:

Para la secuencia organizada de los datos, el análisis se desarrolló a través del Ms Excel. Dicho software se utiliza para el procesamiento de información, utilizándose para la elaboración de las tablas en la elaboración de base de datos, el siguiente paso fue el uso del paquete estadístico, Statistical Package for the Social Sciencies (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales - SPSS) vs. 26 para ser tabulado. Para la elaboración de tablas, se aplicó las normas de APA vs. 7.

En cuanto a la contrastación de las hipótesis, primero se analizó la distribución organizada de los datos obtenidos de acuerdo a la prueba de Shapiro Wilk para luego aplicar la prueba paramétrica o no paramétrica.

Para el proceso de análisis, se inició aplicando la prueba de normalidad, se utilizó la prueba de Shapiro Wilk, dado que fue una muestra menor a cincuenta participantes. Para la contrastación de la hipótesis se realizó la correlación simple o coeficiente de Correlación de Pearson.

#### Confiabilidad

El cuestionario para la evaluación de la Inteligencia emocional tuvo un Alfa de Cronbach de 0.930, concluyendo que el inventario tiene alta confiabilidad.

**Tabla 5**

*Alfa de Cronbach*

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	133

El cuestionario para recopilar la información de la segunda variable, obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.935, demostrando que la confiabilidad es muy alta.

**Tabla 6**  
*Alfa de Cronbach*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	30

**2.4. Aspectos éticos**

En este estudio consideró y respetó los derechos humanos, se siguieron las normas éticas.

Para iniciar con la aplicación de los instrumentos, en primero lugar se informó a los participantes sobre el objetivo de la investigación, para darle formalidad a la investigación pedimos su consentimiento y aprobación de su participación. Se informó además sobre el cuidado de los datos obtenidos, guardando confidencialidad con lo encontrado, resguardando también la identidad de los involucrados. El presente trabajo, cumplió con la originalidad, dado que se obtuvo niveles bajos de similitud, también se colocaron las referencias bibliográficas utilizadas.

Fidelidad: se utilizó los buscadores (Alicia Concytec, Google Academic, Scielo, otros).

### III. RESULTADOS

**Tabla 7**

*Análisis de la Inteligencia Emocional*

	Frecuencia	Porcentaje
Por Mejorar	15	50,0
Bueno	4	13,3
Desarrollado	11	36,7
Total	30	100,0

Según la tabla 7, se encontró que el 50% de los encuestados, tiene que mejorar su inteligencia emocional, por otra parte, el 36.7% de los encuestados (11 trabajadores) obtuvieron como resultado que su inteligencia emocional está desarrollada.

**Tabla 8**

*Análisis del Desempeño Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	14	46,7%
Alto	7	23,3%
Muy Alto	9	30,0%
Total	30	100,0%

Según la tabla 8, se encontró que el 46.7% de los trabajadores (14 empleados), tiene un desempeño laboral regular, mientras que 9 de ellos tienen un desempeño muy alto.

**Tabla 9**

*Dimensiones de la Inteligencia Emocional*

	Estado De Animo		Manejo Del Estrés		Adaptabilidad		Interpersonal		Intrapersonal	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Por mejorar	15	50%	13	43%	15	50%	18	60%	14	47%
Bueno	6	20%	7	23%	4	13%	2	7%	7	23%
Desarrollado	9	30%	10	33%	11	37%	10	33%	9	30%
Total	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%

Como se evidencia en la tabla 9 y figura 1, se encontró que la mitad de los trabajadores están en niveles por mejorar en cuanto a la inteligencia emocional. Se evidencia además que 9 de los trabajadores (30%) tiene desarrollado su estado de ánimo, 10 de los trabajadores (33%) manejan el estrés, 11 de los encuestados (37%) tienen buen desarrollo de la adaptabilidad, 10 encuestados (33%) tienen desarrollado sus relaciones interpersonales, y 9 de los trabajadores encuestados (30%) tiene desarrollado sus relaciones intrapersonales.

**Tabla 10**

*Análisis de las dimensiones del desempeño laboral*

	Satisfacción Laboral		Actitud Y Desemvolvimiento Laboral		Habilidad Para Aprender		Calidad Laboral		Interacción Laboral	
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	0	0%	0	0%	5	17%	8	27%	9	30%
Regular	6	20%	3	10%	13	43%	5	17%	5	17%
Alto	15	50%	13	43%	7	23%	10	33%	8	27%
Muy Alto	9	30%	14	47%	5	17%	7	23%	8	27%
Total	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%	30	100%

Según muestra la tabla 10 y figura 2, se ha podido comprobar que el 30% de los encuestados tienen muy alta satisfacción laboral, 47% de los encuestados tienen muy alta actitud y desenvolvimiento, el 43% de los encuestados tienen regular habilidad para aprender, 33% de los encuestados tienen alta calidad laboral y finalmente el 27% de los encuestados tienen muy alta interacción laboral.

Para llevar a cabo la indagación de distribución, primero se determina la cantidad de unidades de análisis, una vez identificado que la porción representativa es menos a 50, se utiliza la prueba de Shapiro Wilk.

**Tabla 11***Prueba de Normalidad de Wilk*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1.Int_Emocional	,214	30	,001	,864	30	,001
Estado De Ánimo G(Ag)	,145	30	,106	,900	30	,008
Manejo Del Estrés (Me)	,188	30	,009	,905	30	,011
Adaptabilidad (Ad)	,217	30	,001	,889	30	,004
Interpersonal (Ie)	,191	30	,007	,907	30	,012
Intrapersonal (Ia)	,206	30	,002	,846	30	,001
Sum_Satisfacción Laboral	,114	30	,200*	,965	30	,412
Actitud Y Desenvolvimiento Laboral	,167	30	,031	,909	30	,014
Habilidad Para Aprender	,114	30	,200*	,964	30	,390
Calidad Laboral Del Trabajador	,127	30	,200*	,900	30	,008
Interacción Laboral	,157	30	,058	,892	30	,005
Desempeño Laboral	,198	30	,004	,868	30	,001

**Interpretación:**

Los resultados del análisis según la prueba de normalidad, dieron coeficientes menores a .05 frente a este resultado se decidió realizar el análisis con la correlación de Spearman.

**Tabla 12***Correlación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral*

		Desempeño Laboral
Rho de	Inteligencia_	Coficiente de Spearman
Spearman	Emocional	Sig. ( bilateral)
		N

Considerando la tabla 12, figura 3, se aprecia que existe evidencia suficiente para concluir que las variables se relacionan de forma significativa y alta, el coeficiente llego a un 88.2%, obteniendo un sig del .000

**Tabla 13***Correlación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral*

		Inteligencia Emocional	
Spearman	Satisfaction	Coefficiente de correlación	-,134
	Laboral	Sig. (bilateral)	,480
		N	30

En la tabla 13, se halló prueba convincente para establecer un vínculo de inteligencia emocional y satisfacción laboral,  $r = -.134$  y un sig. = .480

**Tabla 14***Correlación entre inteligencia emocional y la actitud y desenvolvimiento laboral*

		Inteligencia Emocional General	
Spearman	Actitud Y	Coefficiente de correlación	,788**
	Desenvolvimiento Laboral	Sig. (bilateral)	,000
		N	30

En cuanto a lo encontrado en la tabla 14, se puede apreciar la existencia de asociación directa entre la inteligencia emocional y la actitud y el desenvolvimiento laboral, según Rho de Sp. = .788 con un sig = .000

**Tabla 15***Correlación entre la inteligencia emocional y la habilidad para aprender*

		Inteligencia Emocional General	
Spearman	Habilidad para aprender	Coefficiente de correlación	,749**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Según Rho de Spearman, dio como resultado  $r=.749$  con un  $\text{sig} = .000$ , es decir existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la habilidad para aprender.

**Tabla 16***Correlación entre inteligencia emocional y calidad laboral del trabajador*

		Inteligencia Emocional General	
Spearman	Calidad Laboral Del Trabajador	Coefficiente de correlación	,789**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Según la tabla 16, se encontró evidencia que existe relación entre la inteligencia emocional y calidad laboral, el cual obtuvo  $r=.789$  y un  $\text{sig} = .000$

**Tabla 17***Correlación entre inteligencia emocional y la interacción laboral*

		Inteligencia Emocional General	
Spearman	Interacción Laboral	Coefficiente de correlación	,843**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Según la tabla 17, se encontró que existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la interacción laboral. Según  $r= .843$  con un  $\text{sig} = .000$

#### IV. DISCUSIÓN

Respecto a la relación inteligencia emocional y desempeño laboral del personal del área atención al cliente de empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022; los resultados obtenidos a través de la prueba de Spearman determinan la existencia de relación directa y altamente significativa (88.20%) entre las variables en estudio de trabajadores de empresa IGC Perú SRL Trujillo en el año 2022. Lo encontrado compara la investigación realizada por Rodríguez (2018) quien halló un nivel de asociación alta entre inteligencia emocional y desempeño laboral de acuerdo a Rho Spearman ( $\rho=0,868$ ) pedagogos Escuela Académico Profesional de Tecnología Médica de la Universidad Peruana los Andes. Teóricamente, ICE Bar-On (1997) conceptualiza al .de las emociones a modo de universo de capacidades propias de una persona, emociones, destrezas, instrumentos necesarios para que toda persona pueda adaptarse y enfrentar situaciones tensas del ambiente. Refiere además la diferencia sobre la inteligencia cognitiva tradicional, surgiendo esta definición un aspecto vital en el triunfo de la vida, al lograr condiciones de tranquilidad y equilibrio de las emociones (citado Ríos y Silva, 2019; p.21.)

De acuerdo a Rodríguez et al. (2005), refiere que la gestión de las emociones o decir inteligencia emocional permite dilucidar las emociones para que puedan ser reguladas. Desarrollo la inteligencia emocional permite a las personas tener la capacidad para aprender a interrelacionarse socialmente y establecer vínculos de convivencia y liderazgo (citado por Ríos & Silva, 2019, p. 22).

Por otro lado, Carmona y Rosas (2017) aducen que, en el contexto laboral presente, ya no se estima solamente para emplear a un colaborador, su preparación académica o experiencia laboral, sino también la adecuada manera de interactuar con las personas, los vínculos interpersonales entre los colaboradores de una empresa, debido a que en la actualidad; constituye el cimiento del logro empresarial. Es por ello, la relevancia de variadas y muchas investigaciones llevadas en los últimos tiempos, donde su propósito principal es explorar el grado de impacto y su influencia en el rendimiento y el crecimiento de las empresas actuales.

Es relevante considerar que la inteligencia emocional pueda desarrollarse en el ámbito organizacional, y es deber de los administrativos, establecer estas habilidades en los colaboradores. Esta puede desarrollarse a través del tiempo, la experiencia y la evolución del

individuo que va asumiendo en el transcurso de su vida que le será de utilidad para explorar y enfocar sus emociones al ocurrir en contextos similares y hacerle frente desde otra perspectiva.

Al determinar la asociación de las variables en estudio que es la gestión de las emociones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022, de acuerdo a lo obtenido por medio de Rho de Spearman existe una asociación negativa débil de inteligencia emocional y la satisfacción laboral (-13.40%) de los trabajadores del área de atención al cliente de la empresa IGC Perú SRL, Trujillo en el año 2022. El hallazgo se equipara con lo encontrado en Álvarez (2018) quien halló una correlación débil de la inteligencia emocional con la satisfacción laboral conforme a la escala Tau b de Kendall con un nivel de significancia de (0,116) del análisis de la prueba estadística aplicada a los datos que brindó la plana docente de la IE Diego Quispe Tito del Cusco.

Teóricamente Chiavenato (2017) refiere que la satisfacción laboral es un tipo de sensación buena que envuelve al trabajador dentro de su puesto de trabajo el cual puede ser observable de acuerdo al nivel de productividad. Del mismo modo Van et al.; (2017) refiere que la satisfacción en el lugar de trabajo es que los trabajadores sientan un ambiente agradable donde puedan desenvolverse frente a diferentes experiencias. También, Woo (2016) asevera que si existen prácticas organizacionales, estas se podrán medir a través de evaluaciones y con actitud positiva.

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y actitud y desenvolvimiento laboral área de atención al cliente la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022 que de acuerdo a la aplicación de la prueba estadística se determinó que una relación directa y altamente significativa (78.80%) de la inteligencia emocional, la actitud y desenvolvimiento trabajadores al cliente de la empresa IGC Perú SRL Trujillo en el año 2022. Se asemeja este hallazgo con lo encontrado por Pincay et al., (2018) una asociación significativamente alta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de acuerdo al Coeficiente de Pearson de los docentes de las distintas facultades de la Universidad Estatal de Milagro. Teóricamente, Chiavenato (2017) habla sobre actitud y desenvolvimiento en el trabajo como la conducta del trabajador para la realización de sus actividades y las decisiones que toman para desenvolverse en un nuevo ambiente. Igualmente, para Lu y Guy (2019) definen como las actitudes negativas o positivas de los trabajadores que su puesto de

trabajo, cuando habla de las actitudes positivas, logra el colaborador alcanzar sus objetivos, caso contrario no podría conseguir sus resultados planteados. De igual forma, Tapia & Cubo (2017) definen como la actitud positiva que posee un trabajador en su centro de trabajo, el cual también está íntimamente relacionado con el compromiso para su buen desarrollo dentro de esta.

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la habilidad para aprender del personal del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022; de acuerdo con los resultados encontrados según la prueba estadística determinó la existencia de relación directa y altamente significativa (74.90%) entre la inteligencia emocional y la habilidad para aprender de los trabajadores de atención al cliente de empresa IGC Perú SRL Trujillo en el año 2022. Lo encontrado tiene similitud con el trabajo investigativo de García & Quiroz (2019) quienes encontraron asociación positiva de nivel moderado: la inteligencia emocional y el desempeño laboral según el Coeficiente de Pearson con un nivel de significancia de ( $r=0,660$ ) de Colaboradores en la Empresa MediSalud Group SRL.

Teóricamente, Chiavenato (2017) indica la habilidad de aprendizaje, es una capacidad que debe poseer todo trabajador, habilidad para poder asimilar, recopilar, procesar información y esta pueda ser utilizada y aplicada en su centro laboral o en su vida diaria. Para Ontoria et al (2018), los autores refieren que es una habilidad para compartir e intercambiar información, ideas, conocimiento en su centro laboral. Por otra parte, Velasco (2018) opina que la habilidad de aprender, es la asimilación de nuevos conocimientos, enriqueciendo los ya conservados, aprender además sobre las experiencias que puedan compartir dentro del centro de trabajo, asimilando estas nuevas experiencias para lograr una mejora en su desempeño laboral.

Determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y calidad laboral del trabajador de atención al cliente de empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022 que de acuerdo a lo encontrado mediante el análisis estadístico comprueba la relación a nivel significativo (78.90%) entre la inteligencia emocional y la calidad laboral de los trabajadores de atención al cliente de empresa IGC Perú SRL Trujillo en el año 2022. Estos resultados encontrados guardan semejanza con los trabajos investigativos de Moreno y Vigo (2017) hallaron una asociación moderadamente elevada de la inteligencia emocional con la dimensión calidad del trabajo de acuerdo a Pearson ( $r=0,664$ ) de los trabajadores de la empresa PITS Logística

Integral. Teóricamente, Chiavenato (2017) indica que la calidad en el trabajo, es la cantidad que produce un trabajador sin afectar otras operaciones. Para Callata & Fuentes (2018) refiere que hablar de calidad del trabajo, es el logro de la complacencia de los trabajadores relacionándolo con el logro personal en el desarrollo de su carrera profesional.

Finalmente, se indicó como objeto específico, determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional e interacción laboral de atención al cliente de empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022 mediante la prueba de Rho Spearman existe relación directa y fuerte (84.30) la gestión de emociones y la interacción en trabajadores de atención al cliente de empresa IGC Perú SRL Trujillo en el año 2022. Lo encontrado estadísticamente se vincula con el trabajo investigativo de Juárez (2020) quien encontró una correlación directa y significativamente muy alta de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de acuerdo a la T Student con nivel de significancia de ( $T=0,823$ ) los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., de Trujillo.

Teóricamente, Chiavenato (2017) define a la interacción como la forma en que los trabajadores interactúan entre sí en su centro de trabajo, conllevándolos a una buena producción. Similar a ello, Vásquez (2019) lo define como las cualidades que posee un trabajador para relacionarse en su entorno laboral, buscando establecer relaciones de seguridad. Carretero (2018) refirió sobre la relación que tienen las personas en diversas oportunidades de relación para compartir experiencias, conocer costumbres y enriquecer información, luego de ello se establecían lazos laborales y emocionales.

La metodología utilizada en la investigación permitió que desde los conocimientos teóricos generados a partir de los estudios acerca de las variables, se proponga hipótesis y explorar a partir de un contexto problemático que ocurre en la empresa IGC PERU SRL evaluar la relación entre las variables. Por el nivel de investigación facilitó la indagación sobre la asociación existente de inteligencia emocional con el desempeño laboral del personal del área de atención al cliente. Las técnicas de la entrevista y la evaluación psicométrica que se utilizó, facultaron recaudar de los trabajadores sus pensamientos y opiniones sobre el pensamiento que poseen de su inteligencia en las emociones y desempeño laboral en la empresa por medio cuestionarios confiables y válidos. Por último, la utilización del SPSS brindó datos válidos, concisos y nula posibilidad de error que da el programa,

comprobación de las hipótesis asumiendo con los hallazgos, una relación directa y alta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de trabajadores de atención al cliente.

Por el contrario, también existieron ciertos aspectos que limitaron la investigación desde los antecedentes de estudio que se hallaron pocas investigaciones que vinculen la autogestión de emociones y desempeño laboral en el ámbito empresarial y que se encuentre dentro del parámetro de validez de los estudios científicos. En la fase de procesamiento de datos, se encontraron cuestionarios la mayor parte de preguntas sin contestar o con respuestas ambiguas, no contestaron de forma autentica y los demás tuvieron una disposición sesgada acerca de sus desempeños y sin comprometer la permanencia de sus empleos.

El estudio como contribución, reveló información a los gerentes administrativos de la organización que la inteligencia emocional de los colaboradores se relaciona de manera significativa y relevante con el desempeño laboral de la empresa IGC PERU SRL Trujillo porque los empleados muestran una actitud favorable, habilidad para aprender y calidad laboral con vínculo con el desenvolvimiento laboral que por contrario, al relacionarse con la satisfacción laboral éstos demuestran una alta indisposición a la complacencia con sus puestos de trabajo ocasionando una ausencia de compromiso, una falta de mejora en el desenvolvimiento laboral, baja motivación, dispersión de los objetivos organizacionales y un distanciamiento con la visión de la compañía. Esto faculta que se considere las estrategias adecuadas que permitan la mejora los aspectos de la inteligencia emocional para un óptimo desenvolvimiento laboral.

## V. CONCLUSIONES

1. Hay relación directa y altamente significativa (88.20%) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de atención al cliente de la empresa IGC Perú SRL, Trujillo en el año 2022 obteniendo (p-valor = .000).
2. Se tiene una relación negativa débil de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral (-.134) de los trabajadores del área de atención al cliente de la empresa IGC Perú SRL Trujillo en el año 2022 obteniendo (p-valor = .000).
3. Existe una relación directa y altamente significativa (78.80%) entre la inteligencia emocional y la actitud y desenvolvimiento de los trabajadores del área de atención al cliente de la empresa IGC Perú SRL Trujillo en el año 2022 obteniendo (p-valor = .480).
4. Existe una relación directa y altamente significativa (74.90%) entre la inteligencia emocional y la habilidad para aprender de los trabajadores del área de atención al cliente de la empresa IGC Perú SRL Trujillo 2022 obteniendo (p-valor = .000).
5. Se encuentra una asociación proporcional y notable sobre la media (78.90%) con inteligencia emocional y calidad laboral de los trabajadores del área de atención al cliente de la empresa IGC Perú SRL Trujillo 2022 obteniendo (p-valor = .000).
6. Se encuentra una asociación proporcional y fuerte (84.30) la inteligencia emocional y la interacción de los trabajadores del área de atención al cliente de la empresa IGC Perú SRL Trujillo en el año 2022 obteniendo (p-valor = .000).

## VI. RECOMENDACIONES

1. A la Gerencia de Recursos Humanos, desarrollar seminarios para gestionar la frustración que sienten los colaboradores al no cumplir con las metas y objetivos planteados por la empresa, dado que esto puede generar un impacto negativo en su ambiente laboral.
2. A la Gerencia de Recursos Humanos, brindar charlas y/o capacitaciones motivacionales necesarias para mejorar los niveles bajos encontrados en las categorías de la gestión de los afectos en uso de los procesos cognoscitivos. Esto logrará que trabajadores puedan gestionar con éxito sus emociones.
3. A la Gerencia general, prever de un o una psicóloga organizacional para la atención y monitoreo de la salud mental con respecto al adecuado manejo de las emociones en la organización, con el fin de mejorar la gestión de sus emociones y su autocontrol. Esto ayudara a mejorar la calidad del servicio de los colaboradores hacia los clientes externos de la empresa.
4. A la gerencia de Recursos Humanos, realizar actividades recreativas para mejorar la interacción laboral, mejorar la empatía, la tolerancia entre los colaboradores logrando así mejorar el clima laboral en el centro de trabajo.
5. A la gerencia de Recursos humanos, incentivar actividades dentro del horario de trabajo, en las cuales se brinden herramientas que desarrollen su inteligencia emocional, para que logren mejorar la calidad laboral de los colaboradores.
6. A la gerencia general realizar paseos con el fin de mejorar la interacción de los trabajadores.

## VII. REFERENCIAS

- Álvarez, L. (2018). *Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el personal docente de nivel primaria de la Institución Educativa Diego Quispe Tito del Cusco, 2018*. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33624/alvarez\\_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33624/alvarez_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aragón, K. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6(1), 57–67. <https://doi.org/10.37533/cunurori.v6i1.41>
- Aranguren, D., y Lozano, L. (2019). *Análisis Correlacional entre la Inteligencia Emocional y Clima Organizacional de los Trabajadores del Nivel Administrativo, Hospitalario y Asistencial de la Clínica del Sistema Nervioso Renovar LTDA Sede Villavicencio*. Universidad Santo Tomas. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/19629/2019Andreaaranguren?sequence=1&isAllowed=y>
- Bar-on, R. (1997). *Development of the Bar-on EQ-I: A measure of Emotional and Social Intelligence*. 105th Annual Convention of the American Psychological Association in Chicago, USA. Recuperado de: [http://www.academia.edu/16905879/LA\\_EVALUACION\\_DE\\_LA\\_INTELIGENCIA\\_EMOCIONAL](http://www.academia.edu/16905879/LA_EVALUACION_DE_LA_INTELIGENCIA_EMOCIONAL)
- Bisquerra, R. (2017). *Inteligencia emocional*. <http://www.rafaelbisquerra.com/es/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional-segun-salovey-mayer.html>
- Bunge, M. (2000). *La investigación científica*. Recuperado de: [www.econ.unicen.edu.ar/.../113\\_Bunge\\_La%20investigacion%20cientifica.doc](http://www.econ.unicen.edu.ar/.../113_Bunge_La%20investigacion%20cientifica.doc)
- Cáceres, B., Matagira, C., y Torres, Z. (2019). *Evaluación de inteligencia emocional en funcionarios de la empresa de transporte Translebrija*. Universidad Cooperativa de Colombia. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15551/1/2019\\_evaluacion\\_inteligencia\\_emocional.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15551/1/2019_evaluacion_inteligencia_emocional.pdf)

- Callata, Z. y Fuentes, J. (2018). Motivación laboral y desempeño docente en la Facultad de Educación de la UNA - Puno. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado*, 7(2), 592-597. doi: <http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2018.2.83>
- Carretero, M. (2018). *La sociedad en relación con las personas con necesidades especiales diversas: Apertura de la familia y de la sociedad*. Editorial UNED.
- Carmona Fuentes, P., & Rosas Reyes, R. (2017). Influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral. *LIDER*, 19 (31). <http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/31/5.-Carmona.pdf>
- Carrillo, N. (2011). <http://es.slideshare.net/nelsycarrillo/tcnica-de-observación>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (10 ed.). McGraw-Hill.
- Cornelio, S., y Melgar, R. (2020). *Plan de marketing interno para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ovopack del distrito Huanchaco 201*. Universidad Privada Antenor Orrego. [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7348/1/REP\\_SANTIAGO.CO RNELIO\\_ROMINA.MELGAR\\_PLAN.DE.MARKETING.INTERNO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7348/1/REP_SANTIAGO.CO RNELIO_ROMINA.MELGAR_PLAN.DE.MARKETING.INTERNO.pdf)
- Dávila, C. (2017). *La inteligencia emocional como predictor del desempeño a nivel directivo de una empresa Pública de Quito*. Universidad de las Américas. <http://dspace.udla.edu.ec/jspui/bitstream/33000/7291/1/UDLA-EC-TPO-2017-12.pdf>
- Espejo, L. H., y Pomatanta, D. D. (2017). *La Inteligencia Emocional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Empleados de Bienestar Universitario de la Universidad Antenor Orrego en la ciudad de Trujillo año 2017*. Universidad Privada Antenor Orrego. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3490/1/RE\\_ADMI\\_LUIS.ES PEJO\\_DARCY.POMATANTA\\_INTELIGENCIA.EMOCIONAL\\_DATOS.PDF](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3490/1/RE_ADMI_LUIS.ES PEJO_DARCY.POMATANTA_INTELIGENCIA.EMOCIONAL_DATOS.PDF)
- Fernández, D. (2020). *“Incidencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de una Entidad Bancaria, Arequipa, 2019.”* Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11350/UPfesadg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- García, A., y Quiroz, M. (2019). *“Relación de la Inteligencia Emocional Y el Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Empresa Medisalud Group Srl Cajamarca, 2019”*. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22030/Garc%c3%ada%20Fall%20Angelita%20Lourdes%20-%20Quiroz%20Caballero%20Melva.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Gordillo, F. (2020). *Inteligencia Emocional y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal del Centro de Atención al Cliente de un Operador de Telecomunicaciones Arequipa 2019*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12038/PSgotefl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill
- Huaripata, K., y Linares, M. (2018). *“Percepción de las Habilidades Gerenciales y su Relación con el Desempeño Laboral de la Empresa de Transportes Y Comunicaciones Arvak, Trujillo, 2018”*. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13831/Huaripata%20Condor%20Katherine%20Lisset%20-%20Linares%20Escobedo%20Mar%c3%ada%20Fernanda.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Juarez, M. (2020). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral en la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., de Trujillo*. Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25813/Juarez%20Suarez%2c%20Mercedes%20Esmeralda%20%28parcial%29.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Lu, X. y Guy, M. (2019). Emotional labor, performance goal orientation, and burnout from the perspective of conservation of resources: A United States/China Comparison. *Public Performance & Management Review*, 42(3), 685-706. doi: <https://doi.org/10.1080/15309576.2018.1507916>

- Mendoza, M. (2020, 13 julio). *La resiliencia y la inteligencia emocional, claves en momentos de crisis*. BBVA Noticias. <https://www.bbva.com/es/co/la-resiliencia-y-la-inteligencia-emocional-claves-en-momentos-de-crisis/>
- Mayorga, J., Muñoz, F., & Torres, E. (2019). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los ejecutivos de ventas de la empresa comercial la Curacao sucursal León, en el segundo semestre del año 2018*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/7588/1/243832.pdf>
- Moreno, G., & Vigo, C. (2017). *La Inteligencia Emocional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Pits Logística Integral De La Ciudad De Cajamarca, Período 2017*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/834/DICIEMBRE-TEISIS%20INTELIGENCIA%20EMOCIONAL%20Y%20DESEMPE%20c3%91O%20LABORAL%20DE%20PITS%20LOGIST..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Norma (2019). Diccionario Norma, Segunda edición 2019. Adaptabilidad.
- Norma (2019). Diccionario Norma, Segunda edición 2019. Desenvolvimiento.
- Ontoria, A., Gómez, J. y De Luque, Á. (2018). *Potenciar la capacidad de aprender a pensar: Qué cambiar para aprender y cómo aprender para cambiar*. (4ª. ed.). Narcea Ediciones.
- Palacios, G., y Yupanqui, A. (2020). *Relación entre el employee experience y desempeño laboral de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras EIRL, Trujillo-2019*. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50643/Palacios\\_UGG-Yupanqui\\_HAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50643/Palacios_UGG-Yupanqui_HAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, J., y Gardey, A. (2008a). *Definición de competencia — Definicion.de*. Definición.de. <https://definicion.de/competencia/>
- Pérez, J., y Gardey, A. (2008b). *Definición de eficacia — Definicion.de*. Definición.de. <https://definicion.de/eficacia/>

- Pérez, J., y Gardey, A. (2008c). *Definición de emoción* — *Definicion.de*. Definición.de.  
<https://definicion.de/emocion/>
- Pérez, J., y Gardey, A. (2008d). *Definición de empatía* — *Definicion.de*. Definición.de.  
<https://definicion.de/empatia/>
- Pérez, J., y Gardey, A. (2008e). *Definición de estrés* — *Definicion.de*. Definición.de.  
<https://definicion.de/estres/>
- Pérez, J., y Gardey, A. (2008f). *Definición de inteligencia* — *Definicion.de*. Definición.de.  
<https://definicion.de/inteligencia/>
- Pérez, J., y Gardey, A. (2008g). Definición de optimismo — *Definicion.de*. Definición.de.  
<https://definicion.de/optimismo/>
- Pérez, J., y Gardey, A. (2008h). *Definición de responsabilidad* — *Definicion.de*.  
Definición.de. <https://definicion.de/responsabilidad/>
- Pérez, J., y Gardey, A. (2009a). *Definición de cliente* — *Definicion.de*. Definición.de.  
<https://definicion.de/cliente/>
- Pérez, J., y Gardey, A. (2009b). *Definición de tolerancia* — *Definicion.de*. Definición.de.  
<https://definicion.de/tolerancia/>
- Pérez, J., y Gardey, A. (2010). *Definición de capacidad* — *Definicion.de*. Definición.de.  
<https://definicion.de/capacidad/>
- Pérez, J., y Gardey, A. (2018). *Definición de interpersonal* — *Definicion.de*. Definición.de.  
<https://definicion.de/interpersonal/>
- Pérez, J., y Gardey, A. (2019). *Definición de autoconcepto* — *Definicion.de*. Definición.de.  
<https://definicion.de/autoconcepto/>
- Pincay-Aguilar, I., Candelario-Suarez, G., & Castro-Guevara, J. (2018b). Inteligencia Emocional en el Desempeño Docente. *Psicología UNEMI*, 2(2), 32–40.  
<https://doi.org/10.29076/issn.2602-8379vol2iss2.2018pp32-40p>
- Ríos, M., & Silva, A. (2019). *Relación entre Inteligencia Emocional, Estrategias de Aprendizaje Y Rendimiento Académico en Estudiantes Universitarios*. Universidad Católica de Trujillo.

- Rodríguez B. & otros (2005). *Inteligencia emocional*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=vovb6enLXHUC&pg=PA109&lpg=PA109&dq=inteligencia+emocional,+definici%C3%B3n&source=bl&ots=kJeu\\_tJ\\_0Z&sig=dAdU9A12UVJOhbsne-wsqO-2pSI&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiNkLn1uLXRAhUKQCYKHdr8Bes4FBD0AQhIMAc#v=onepage&q=inteligencia%20emocional%2C%20definici%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=vovb6enLXHUC&pg=PA109&lpg=PA109&dq=inteligencia+emocional,+definici%C3%B3n&source=bl&ots=kJeu_tJ_0Z&sig=dAdU9A12UVJOhbsne-wsqO-2pSI&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiNkLn1uLXRAhUKQCYKHdr8Bes4FBD0AQhIMAc#v=onepage&q=inteligencia%20emocional%2C%20definici%C3%B3n&f=false)
- Rodríguez, A. (2018). *Inteligencia emocional y su influencia con el desempeño laboral de los docentes de la Escuela Académico Profesional de Tecnología Médica de la Universidad Peruana los Andes -2016*. Universidad Nacional de Educación.  
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3931/TM%20CE-Du%204772%20R1%20-%20Rodriguez%20Quispe%20Angel%20Wilmer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, J. (2020). Impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas. *Revista Científica Villa Clara*, 24(3), 580.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30432020000300578#c1](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300578#c1)
- Salazar, R. (2018). “*Las Competencias Gerenciales y el Desempeño Laboral de las Autoridades en las Instituciones Estatales de Educación Superior*”. Universidad Técnica de Ambato.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27298/1/20%20GTH.pdf>
- Tapia, C. y Cubo, S. (2017). Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 9(19), 133-148. doi: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.m9-19.hsrp>
- Van, B., Konijn, E. y Bakker, A. (2017). Emotional labor among police officers: A diary study relating strain, emotional labor, and service performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(6), 852-879. doi: <https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1138500>
- Vara, A. (2012) *Siete pasos para una tesis exitosa*. Un método efectivo para las ciencias empresariales. Instituto de investigación de la facultad de ciencias administrativas y

recursos humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Manual electrónico disponible en internet: [www.aristidesvara.net](http://www.aristidesvara.net), pág. 221, 223

Vásquez, E. (2019). Application of the interpersonal relations program and the development of social skills. *Revista SCIENDO*, 22(2), 131-135. doi: <http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2019.017>

Velasco, J. (2018). Aprender en el aprender a lo largo de la vida. *Revista Iberoamericana de Educación*, 76(1), 125-144. doi: <https://doi.org/10.35362/rie7612648>

Woo, S. (2016). Simulation analysis of labor performance during overtime and impact on project duration. *KSCE Journal of Civil Engineering*, 20(1), 2614–2623. doi: <https://doi.org/10.1007/s12205-016-0956-9>

## ANEXOS

### Anexo 1: Instrumentos de Medición

#### Cuestionario de Inteligencia Emocional de BarOn – ICE.

Este cuestionario contiene una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo(a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de veces. Hay cinco respuestas por cada frase

- (0) Rara vez o nunca es mi caso
- (1) Pocas veces es mi caso
- (2) A veces es mi caso
- (3) Muchas veces es mi caso
- (4) Con mucha frecuencia o Siempre es mi caso

#### INSTRUCCIONES

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 0 al 4) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número. Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres, No hay límite de tiempo, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

Nº	Ítems	0	1	2	3	4
1	Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.					
2	Es duro para mí disfrutar de la vida.					
3	Prefiero un trabajo en el que se me diga casi todo lo que tengo que hacer.					
4	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.					
5	Me agradan las personas que conozco.					
6	Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.					
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a).					
9	Reconozco con facilidad mis emociones.					
10	Soy incapaz de demostrar afecto.					
11	Me siento seguro(a) de mis mismo(a) en la mayoría de situaciones.					
12	Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.					
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.					
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.					
15	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.					
16	Me gusta ayudar a la gente.					
17	Me es difícil sonreír.					
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.					

19	Cuando trabajo con otros, tiendo a confiar más en sus ideas que en las mías.					
20	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					
21	Realmente no sé para que soy bueno(a).					
22	No soy capaz de expresar mis ideas.					
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos con los demás.					
24	No tengo confianza en mí mismo(a).					
25	Creo que he perdido la cabeza.					
26	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.					
28	En general, me resulta difícil adaptarme.					
29	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.					
31	Soy una persona bastante alegre y optimista.					
32	Prefiero que otros tomen decisiones por mí.					
33	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.					
34	Pienso bien de las personas.					
35	Me es difícil entender como me siento.					
36	He logrado muy poco en los últimos años.					
37	Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.					
38	He tenido experiencias extrañas que no puedo explicar.					
39	Me resulta fácil hacer amigos(as).					
40	Me tengo mucho respeto.					
41	Hago cosas muy raras.					
42	Soy impulsivo(a), y eso me trae problemas.					
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.					
44	Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.					
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar					
46	A la gente le resulta difícil confiaren mí.					
47	Estoy contento(a) con mi vida.					
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo(a).					
49	No puedo soportar el estrés.					
50	En mi vida no hago nada malo.					
51	No disfruto de lo que hago.					
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.					
53	La gente no comprende mi manera de pensar.					
54	Generalmente espero lo mejor.					
55	Mis amigos me confían sus intimidades.					
56	No me siento bien conmigo mismo(a).					
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven.					
58	La gente me dice que baje el tono de la voz cuando discuto.					
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
60	Cuando intento resolver un problema analizo todas las posibles soluciones y luego escojo la que considero mejor.					
61	Me detendría y ayudaría a un niño que llora por encontrar a sus padres, aun cuando tuviese algo que hacer en ese momento.					

62	Soy una persona divertida.						
63	Soy consciente de cómo me siento.						
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.						
65	Nada me perturba.						
66	No me entusiasman mucho mis intereses.						
67	Cuando estoy en desacuerdo con alguien soy capaz de decírselo.						
68	Tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con lo que ocurre a mi alrededor.						
69	Me es difícil llevarme con los demás.						
70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.						
71	Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.						
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás.						
73	Soy impaciente.						
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.						
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.						
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.						
77	Me deprimó.						
78	Sé cómo mantener la calma en condiciones difíciles.						
79	Nunca he mentado.						
80	En general me siento motivado para continuar adelante, incluso cuando las situaciones se ponen difíciles.						
81	Trato de continuar y desarrollar aquellas cosas que me divierten.						
82	Me resulta difícil decir "NO" aunque tenga el deseo de hacerlo.						
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.						
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos(as).						
85	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.						
86	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.						
87	En general me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.						
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado (a).						
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.						
90	Soy capaz de respetar a los demás.						
91	No estoy muy contento(a) con mi vida.						
92	Prefiero seguir a otros que ser líder.						
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.						
94	Nunca he violado la ley.						
95	Disfruto de las cosas que me interesan.						
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.						
97	Tiendo a exagerar.						
98	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.						
99	Mantengo buenas relaciones con los demás.						
100	Estoy contento(a) con mi cuerpo.						
101	Soy una persona muy extraña.						
102	Soy impulsivo(a).						
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.						

104	Considero que es muy importante ser un(a) buen(a) ciudadano(a) que respeta la ley.					
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.					
106	En general tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surgen problemas.					
107	Tengo tendencia a depender de los otros.					
108	Creo en mi capacidad para manejarlos problemas más difíciles.					
109	No me siento avergonzado(a) por nada de lo que hecho hasta ahora					
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan y me divierten.					
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.					
112	Soy capaz de dejar de fantasear para volver a ponerme en contacto con la realidad.					
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.					
114	Estoy contento(a) con la forma en que me veo.					
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.					
116	Me es difícil describir lo que siento.					
117	Tengo mal carácter.					
118	Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver.					
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.					
120	Me gusta divertirme.					
121	Me parece que necesito de los demás, más de lo que ellos me necesitan.					
122	Me pongo ansioso(a).					
123	No tengo días malos.					
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.					
125	No tengo una buena idea de lo que quiero en la vida.					
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.					
127	Me es difícil ser realista.					
128	No mantengo relación con mis amistades.					
129	Haciendo un balance de mis puntos positivos y negativos me siento bien conmigo mismo(a).					
130	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
131	Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.					
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.					

*Gracias por su participación*

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IGC PERU SRL**

Edad: \_\_\_\_\_ Puesto de trabajo: \_\_\_\_\_

Calificar las siguientes preguntas del 1 al 5 siendo:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

<b>Desempeño Laboral</b>		<b>Escala de calificación</b>				
<b>Dimensión satisfacción laboral</b>		1	2	3	4	5
1	Siente usted que su desempeño laboral es valorado en su trabajo.					
2	Considera usted que el trabajo que realiza le permite alcanzar sus objetivos profesionales.					
3	Siente usted que su trabajo cumple con las necesidades laborales en los plazos previstos					
4	Considera usted que la remuneración que percibe es suficiente por hacer un buen trabajo.					
5	Considera usted que existe un sistema justo y transparente de ascenso en su trabajo					
6	Considera usted que todos los colaboradores tienen las mismas oportunidades de formación.					
<b>Dimensión actitud y desenvolvimiento laboral</b>						
7	Tiene claro que esperan de usted en el trabajo					
8	Siente usted que constantemente alcanza los objetivos de su área de trabajo					
9	Muestra usted permanentemente preocupación por realizar un buen trabajo.					
10	Trabaja usted tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en su trabajo					
11	Resuelve usted los problemas presentados en su área de trabajo					
12	Tiene usted la capacidad de analizar resultados cuando no son positivos					
<b>Dimensión habilidad para aprender</b>						
13	Tiene usted conocimientos suficientes para realizar las tareas de su puesto laboral					
14	Considera usted tener la capacidad de adquirir conocimientos nuevos					
15	Tiene usted conocimientos limitados y poco claros sobre su función laboral					

16	Ocasionalmente a usted se le dificulta adquirir nuevos conocimientos.					
17	Considera usted que no posee el interés necesario para adquirir nuevos conocimientos.					
18	Siente usted que le es indiferente mejorar su productividad laboral.					
<b>Dimensión calidad laboral del trabajador</b>						
19	Permanentemente usted cumple con exactitud el trabajo asignado					
20	Considera usted que es seguro y preciso en su trabajo					
21	Siente usted que solo cuando se le exige cumple con su trabajo asignado					
22	Considera usted que el desarrollo de su trabajo es aceptable					
23	Considera usted que es descuidado y comete errores con bastante frecuencia.					
24	Siente usted que su trabajo necesita ser supervisado con bastante frecuencia.					
<b>Dimensión Interacción laboral.</b>						
25	Tiene usted una excelente disposición y fomenta el trabajo en equipo					
26	Generalmente usted colabora espontáneamente en su equipo de trabajo					
27	Presenta usted dificultad para comunicar y expresar su opinión a su equipo de trabajo.					
28	Se le dificulta a usted mantener un trato cortés y respetuoso con sus compañeros.					
29	Siente usted que no está dispuesto a trabajar en equipo					
30	Siente usted que no acepta trabajar en equipo aun cuando es necesario.					





	<p>¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y calidad laboral del trabajador del personal del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional e interacción laboral del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022?</p>	<p>Existe relación significativa entre la relación entre la inteligencia emocional y calidad laboral del trabajador del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la interacción laboral del personal del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y la calidad laboral del trabajador del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y la interacción laboral del personal del área de atención al cliente de la empresa IGC PERU SRL Trujillo 2022</p>			<p><b>Métodos de análisis de investigación:</b>          Para la evaluación de la prueba de normalidad se utilizó la prueba de Shapiro Wilk.          Se utilizó la prueba de coeficiente de correlación simple para contrastar las hipótesis.</p>
--	---	---	--	--	--	--

## Anexo 4. Constancia emitida por la Empresa



### CONSTANCIA



El QUE SUSCRIBE, Rita Mercedes Ruiz de Gálvez Gerente General de la Empresa  
**INVERSIONES GENERALES CRISTIAN SRL - IGC PERU SRL.**

#### HACE CONSTAR:

Que los Sres: **Helen Eliana Burga Silva**, identificada con DNI 47619312 y **Victor Manuel Dávila Salazar**, con DNI 41186399, quienes vienen desarrollando su investigación para la obtención de título de Magister en la Universidad Católica de Trujillo, con la Tesis: "Inteligencia Emocional y desempeño laboral del área de atención al cliente de la Empresa IGC Perú SRL – Trujillo, 2021" desde inicios del año en curso y vienen desarrollando sus actividades de investigación con total normalidad a 30 de nuestros colaboradores del área de Atención al cliente en nuestra sucursal de la ciudad de Trujillo.

Se expide el presente documento, a solicitud escrita de los interesados para los usos y fines viene por conveniente.

Trujillo, 15 de diciembre del 2021

Gerente General



**Anexo 5. Fichas técnicas de instrumentos**  
**Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn – ICE (Adaptado)**

Nombre original del instrumento	Test de Inteligencia Emocional de BarOn – ICE
Autor y año:	Original: Reuven BarOn
	Adaptación: Nelly Ugarriza
Objetivo del instrumento:	Determinar los niveles de inteligencia emocional de sujetos mayores de 15 años.
Usuarios:	Sujetos de 15 años y más
Forma de Administración o modo de aplicación:	La duración de la aplicación del test es de aproximadamente 40 minutos
Validez:	El cuestionario de inteligencia emocional, antes de su aplicación en el grupo objetivo, se validó estadísticamente con el análisis factorial confirmatorio: primero se cumplió con la prueba de KMO y Bartlett, al poseer el instrumento una medida KMO de adecuación al muestreo=0.619 con un sig.=0.000; tuvo 36.096% acumulado de la varianza total explicada para 5 componentes.
Confiabilidad:	El Coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido es de $\alpha = 0.930$

### Cuestionario sobre el Desempeño laboral

Nombre original del instrumento	Cuestionario sobre el desempeño laboral
Autor y año:	Original: Vásquez E.
	Adaptación: Burga Silva Helen Eliana Dávila Salazar, Víctor Manuel
Objetivo del instrumento:	Determinar los niveles del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.
Usuarios:	Adultos mayores de 18 años.
Forma de Administración o modo de aplicación:	Aplicación en aproximadamente 20 minutos.
Validez:	Los expertos consultados fueron: Reaño Portal Wilson Rolando Marcos Rodríguez Marco Antonio Sánchez Quezada María de los Ángeles
Confiabilidad:	El Coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido es de $\alpha = 0.935$

## Anexo 6. Validez y confiabilidad.

Experto N° 01

**UCT | POSGRADO**

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Wilson Rolando Reaño Portal, con Documento Nacional de Identidad N° 18103505, de profesión Contador, grado académico Doctor, con código de colegiatura 2198 labor que ejerzo actualmente como Funcionario Público, en la Universidad Nacional de Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IGC PERU SRL, cuyo propósito es Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, a los efectos de su aplicación a trabajadores de la Empresa IGC Perú SRL.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable  | Aplicable después de corregir  | No aplicable

Dr./ Mg: Wilson Rolando Reaño Portal

(Apellidos y nombres del experto validador)

DNI 18103505

Especialidad del validador: Gestión Pública

Trujillo, a los 02 días del mes de agosto de 2022

  
Firma del Experto Informante

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Marco Antonio Marcos Rodríguez, con Documento Nacional de Identidad N° 18836471, de profesión Ingeniero, grado académico Maestro, con código de colegiatura 14492 labor que ejerzo actualmente como Jefe de Modernización en la UNPRG.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IGC PERU SRL, cuyo propósito es Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, a los efectos de su aplicación a trabajadores de la Empresa IGC Perú SRL.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable  | Aplicable después de corregir  | No aplicable

Dv./ Mg: Marco Antonio Marcos Rodríguez

(Apellidos y nombres del experto validador)

DNI 18836471

Especialidad del validador: Gestión Estratégica del Talento Humano

Trujillo, a los 04 días del mes de agosto de 2022

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, María de los Angeles Sánchez Orenana, con Documento Nacional de Identidad N° 18131566, de profesión Comunicadora Social, grado académico Magister en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa, labor que ejerzo actualmente como Docente Universitaria en la Universidad de Chiclayo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA IGC PERU SRL, cuyo propósito es Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, a los efectos de su aplicación a trabajadores de la Empresa IGC Perú SRL.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Ds/ Mg: María de los Angeles Sánchez Orenana \_\_\_\_\_

(Apellidos y nombres del experto validador)

DNI 18131566

Especialidad del validador: Magister en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

Trujillo, a los 20\_\_ días del mes de julio de 2022



-----  
**Firma del Experto Informante**

## Anexo 7. Fiabilidad con Alfa de Cronbach

### Fiabilidad de inteligencia emocional

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	169	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	169	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

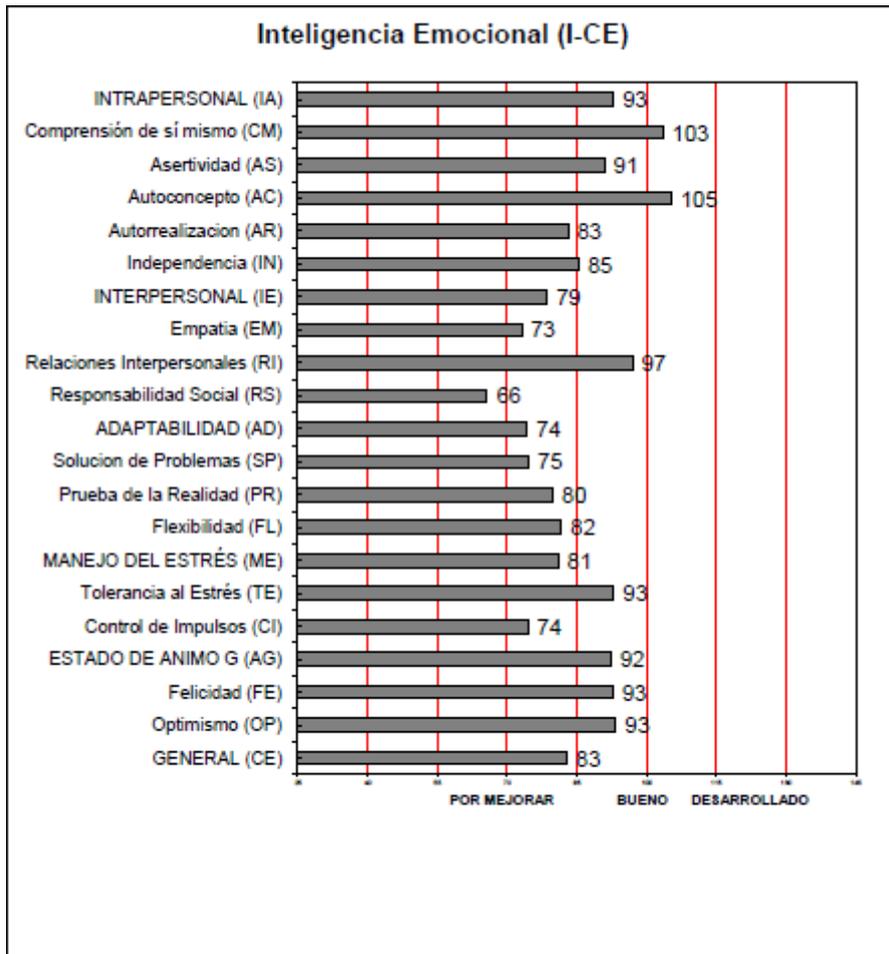
#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>930</b>	133

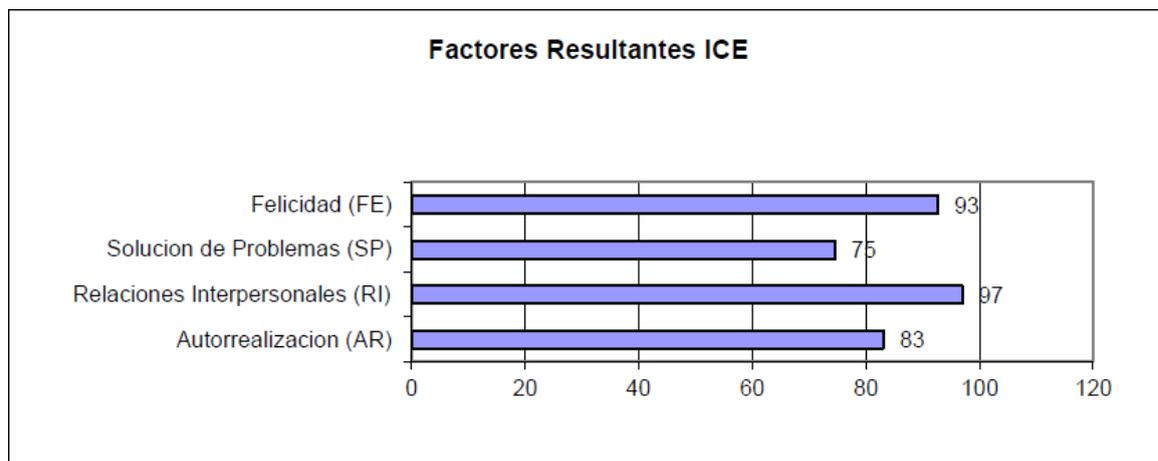
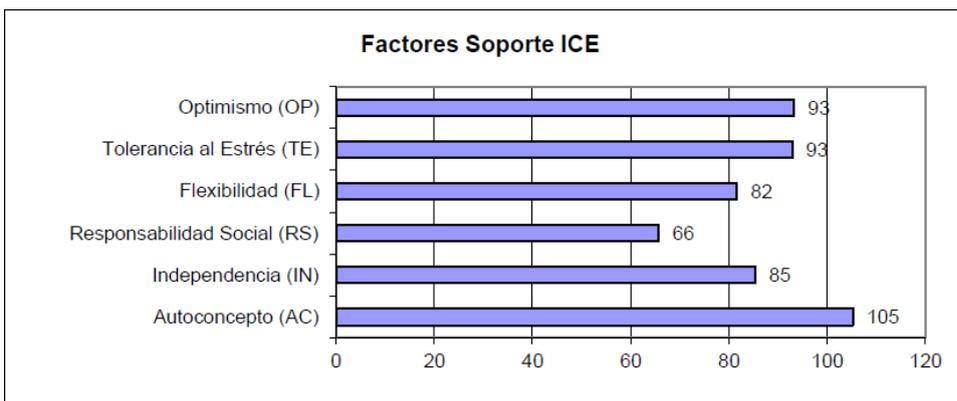
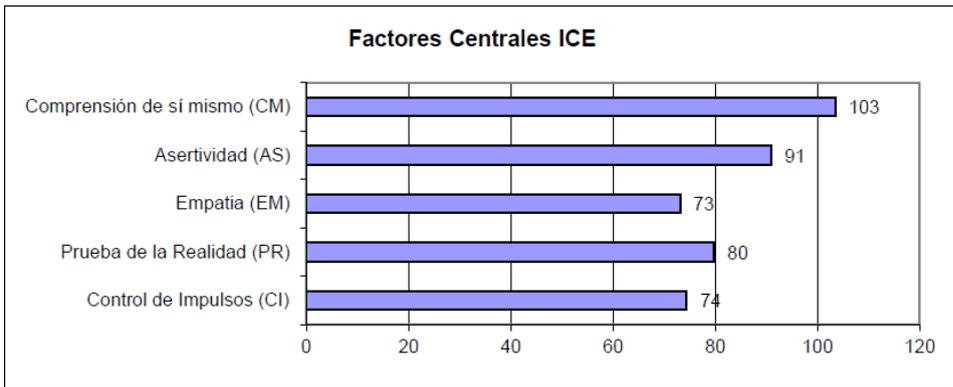




**Anexo 9. PROCESAMIENTO DE INFORMACION DEL NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**



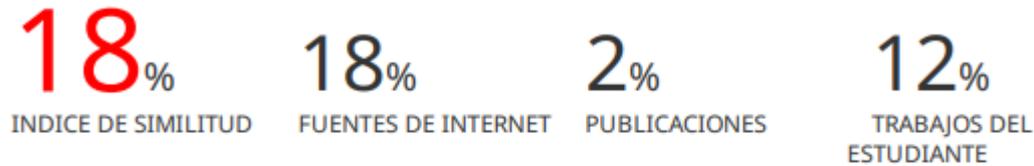
GENERAL (CE)	83
Optimismo (OP)	93
Felicidad (FE)	93
ESTADO DE ANIMO G (AG)	92
Control de Impulsos (CI)	74
Tolerancia al Estrés (TE)	93
MANEJO DEL ESTRÉS (ME)	81
Flexibilidad (FL)	82
Prueba de la Realidad (PR)	80
Solucion de Problemas (SP)	75
ADAPTABILIDAD (AD)	74
Responsabilidad Social (RS)	66
Relaciones Interpersonales (RI)	97
Empatía (EM)	73
INTERPERSONAL (IE)	79
Independencia (IN)	85
Autorrealización (AR)	83
Autoconcepto (AC)	105
Asertividad (AS)	91
Comprensión de sí mismo (CM)	103
INTRAPERSONAL (IA)	93



## ANEXO 9: IMAGEN DE PORCENTAJE DE TURNITIN

### INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA IGC PERU SRL TRUJILLO 2022

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uct.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>12%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Excluir citas      Activo  
Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias      < 1%