

# ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

EL MANEJO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL  
Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA  
AUTONORT CAJAMARCA, SAC, DURANTE LA  
ETAPA DE PANDEMIA DEL AÑO 2021

Tesis para optar el grado de **MAESTRA** en:

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**Autora:**

Daysi Isabel Taculi Briones

**Asesor:**

Doctora. María del Carmen Llontop Castillo

Perú

2022

## Resumen

La presente investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación entre el manejo de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca, durante la etapa de pandemia en el año 2021.

El diseño utilizado fue no experimental, transversal y correlacional. La muestra fue de 80 colaboradores, seleccionados de una población total de 101 trabajadores de la empresa antes mencionada. La información fue recolectada mediante encuesta, utilizando para la primera variable, un cuestionario compuesto de 26 ítems que recogen las cuatro dimensiones formuladas por Goleman (1999); y para la segunda variable, se utilizó la Escala de Rendimiento Laboral originalmente creado por Koopmans et al. (2013) traducido al español por Gabini y Salessi (2016). La confiabilidad de ambos, se determinó para este estudio aplicando el coeficiente de Crombach, obteniendo como resultado un valor de ,968 y ,812, lo que evidencia que son altamente confiables.

Los resultados evidencian la existencia de relación positiva moderada entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en la empresa estudiada al obtener el estadístico  $Rho=,690$ ; y, el  $p\text{ valor}=0.000<0.01$  demuestra que dicha relación es significativa, comprobando la hipótesis de la investigación. De igual manera se evidenció la relación de las dimensiones habilidad de autoconciencia ( $Rho=,589$ ;  $p=0.000<0,01$ ), habilidad de autocontrol ( $Rho=,684$ ;  $p=0.000<0.01$ ), habilidad de empatía ( $Rho=,659$ ;  $p=0.000<0.01$ ) y habilidades sociales ( $Rho=,687$ ;  $p=0.000<0.01$ ) con el rendimiento laboral de los colaboradores encuestados. En todos estos casos, positiva, moderada y significativa, comprobando las hipótesis específicas que operacionalizaron los objetivos respectivos.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, rendimiento laboral.

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship between the management of emotional intelligence and the work performance of the employees of the company Autonort Cajamarca, during the pandemic stage in the year 2021.

The design used was non-experimental, cross-sectional and correlational. The sample consisted of 80 collaborators, selected from a total population of 101 workers of the aforementioned company. The information collected through a survey, using for the first variable, a questionnaire composed of 26 items that collect the four dimensions formulated by Goleman (1999); and for the second variable, and the Work Performance Scale originally created by Koopmans et al. (2013) translated into Spanish by Gabini and Salessi (2016). The reliability of both was determined for this study by applying the Cronbach coefficient, obtaining as a result a value of .968 and .812, which shows that they are highly reliable.

The results show the existence of a moderate positive relationship between emotional intelligence and work performance in the company studied when obtaining the Rho statistic=.690; and, the p value=0.000<0.01 shows that said relationship is significant, proving the research hypothesis. Similarly, the relationship between the dimensions of self-awareness ability (Rho=.589; p=0.000<0.01), self-control ability (Rho=.684; p=0.000<0.01), empathy ability (Rho= .659; p=0.000<0.01) and social skills (Rho=.687; p=0.000<0.01) with the work performance of the collaborators surveyed. In all these cases, positive, moderate and significant, verifying the specific hypotheses that operationalized the respective objectives.

**Keywords:** Emotional intelligence, job performance.

## **Dedicatoria y Agradecimientos**

Al ser divino que ha hecho posible todo DIOS.

A mis padres quienes me engendraron, me formaron, educaron, me disciplinaron con amor, me apoyaron en todo lo que estuvo a su alcance y lo más importante estuvieron a mi lado y me heredaron su ejemplo de perseverancia de lucha para salir adelante.

Mi más sincero agradecimiento es para DIOS, por regalarme la vida, por estar donde estoy, por hacerme lo que soy, por darme lo que tengo, una familia unos padres ejemplares y hermanos colaboradores. Todo se lo debo a él, mi formación mi aprendizaje todos esos procesos de mi vida buenos y otros malos, pero de los cuales aprendí mucho más, aprendí que el que persevera alcanza.

Gracias Dios por encargarte de mi trabajo de tesis, a todas las personas que pusiste para colaborar de alguna forma en la consecución de este trabajo.

Daysi Isabel Taculí Briones

## **TABLA DE CONTENIDOS**

Carátula .....	i
Resumen.....	ii
Abstract.....	iii
Dedicatoria y agradecimiento.....	iv
Tabla de contenidos .....	v
Índice de tablas y figuras.....	vii
I.- INTRODUCCIÓN .....	1
I.1. Realidad Problemática .....	1
I.2. Pregunta de Investigación .....	4
I.2.1. Pregunta general.....	4
I.2.2. Preguntas específicas .....	4
I.3. Objetivos de la Investigación.....	4
I.3.1.- Objetivo General .....	4
I.3.2.- Objetivos Específicos.....	4
I.4. Justificación de la investigación .....	5
I.5. Alcance de la Investigación .....	6
II. MARCO TEÓRICO.....	7
II.1. Antecedentes.....	7
II.1.1. Antecedentes internacionales .....	7
II.1.2. Antecedentes nacionales .....	9
II.1.3. Antecedentes locales .....	10
II.2. Conceptos .....	11
II.2.1. Inteligencia emocional .....	11
II.2.2. Rendimiento laboral.....	12
II.3. Bases Teóricas .....	13
II.3.1 Inteligencia emocional.....	13
II.3.2. Rendimiento laboral .....	20

II.4. Marco conceptual (terminología) .....	24
III. HIPÓTESIS.....	28
III.1. Declaración de Hipótesis.....	28
III. 2. Operacionalización de variables .....	29
IV.- DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS .....	33
IV.1. Tipo de Investigación .....	33
IV.2. Nivel de investigación .....	33
IV.3. Diseño de la investigación .....	34
IV.4. Método de investigación .....	35
IV.5. Población.....	35
IV.6. Muestra.....	35
IV.7. Técnicas de recolección de datos .....	36
IV.8 Presentación de resultados .....	39
V. RESULTADOS.....	40
V.1. Análisis descriptivo.....	40
Inteligencia emocional.....	40
Rendimiento Laboral .....	42
V.2. Análisis estadístico inferencial.....	45
Prueba de normalidad .....	45
Prueba de hipótesis.....	46
VI.2. Conclusiones.....	54
VI.3. Recomendaciones.....	55
LISTA DE REFERENCIAS.....	56
APÉNDICES.....	61

## Índice de tablas y figuras

Tabla N° 1: Operacionalización de variables .....	30
Tabla N° 2: Nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC, durante la etapa de pandemia en el año 2021 .....	40
Tabla N° 3: Nivel de habilidad de autoconciencia de los colaboradores la empresa Autonort Cajamarca SAC, durante la etapa de pandemia en el año 2021 .....	40
Tabla N° 4: Nivel de habilidad de autocontrol de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC, durante la etapa de pandemia en el año 2021 .....	41
Tabla N° 5: Nivel de habilidad de empatía de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC, durante la etapa de pandemia en el año 2021 .....	41
Tabla N° 6. Nivel de habilidades sociales de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC, durante la etapa de pandemia en el año 2021 .....	42
Tabla N° 7. Nivel de rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia en el año 2021 .....	42
Tabla N° 8. Nivel de rendimiento en la tarea de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC, durante la etapa de pandemia en el año 2021 .....	43
Tabla N° 9. Nivel de comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC, durante la etapa de pandemia en el año 2021 .....	43
Tabla N° 10. Nivel de rendimiento en el contexto de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC, durante la etapa de pandemia en el año 2021 .....	44
Tabla N° 11. Prueba de normalidad de los puntajes de inteligencia emocional y rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia en el año 2021 .....	45
Tabla N° 12. Prueba de hipótesis para las variables inteligencia emocional y rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia en el año 2021 .....	46
Tabla N° 13. Prueba de hipótesis entre la dimensión habilidad de autoconciencia y rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia en el año 2021 .....	47

Tabla N° 14. Prueba de hipótesis entre la dimensión habilidad de autocontrol y rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia en el año 2021 .....	48
Tabla N° 15. Prueba de hipótesis entre la dimensión habilidad de empatía y rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia en el año 2021 .....	49
Tabla N°. 16. Prueba de hipótesis entre la dimensión habilidades sociales y rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia en el año 2021 .....	50
Figura 1. Componentes de la inteligencia emocional inter e intrapersonal .....	17



## **I.- INTRODUCCIÓN**

### **I.1. Realidad Problemática**

Con el paso del tiempo la sociedad ha podido enfrentar diferentes situaciones como: guerras, catástrofes, pandemias y diferentes enfermedades cuyas consecuencias han sido experimentadas por los seres humanos.

Entre estas situaciones desfavorables, una de las más recientes, es la pandemia por el COVID-19 que aqueja la vida y salud de todos los pobladores a nivel mundial, razón por la cual, cada país estableció diferentes restricciones con el propósito de cuidar el bienestar de la población, garantizando su vida e integridad física; restringiéndose, incluso, la acción de algunos derechos constitucionales como: la libertad a transitar, la seguridad individual, la inviolabilidad de vivienda, la libertad de reunión social dentro del territorio nacional e internacional. Motivo que fundamentó la declaratoria de emergencia a nivel mundial, y, por ende, la adopción de nuevos mecanismos de cuidado como son: lavado de manos, uso obligatorio de mascarilla, uso del protector facial, uso de alcohol, distanciamiento social, etc.; lo que generó nuevas formas de vida y de cuidado personal y de ejercicio laboral.

En Perú, en el primer año de la pandemia salieron una serie de decretos supremos debido al Estado de Emergencia Nacional y se evidenciaba la problemática de la siguiente manera:

- a) Se declaró 15 días de aislamiento social obligatorio
- b) Se restringió el ejercicio de los derechos
- c) Se aplazó el Estado de Emergencia Nacional.
- d) Finalmente, se dispuso ampliar la declaratoria a la que se refiere el ítem anterior

En Cajamarca, como en otros departamentos, se levantó el aislamiento social obligatorio desde el 01 de octubre de 2020, fecha en la cual la mayoría de instituciones (públicas y privadas) establecieron su protocolo de reintegro escalonado a las

actividades laborales.

A nivel laboral, cada institución (pública y privada) estableció los lineamientos restrictivos necesarios a sus trabajadores, a fin de dar cumplimiento al retorno progresivo a las actividades laborales, adoptando las modalidades de trabajo remoto, trabajo mixto (presencial y remoto) y/o trabajo presencial, según corresponda; así como las condiciones idóneas de bioseguridad en las que vienen laborando los trabajadores (respetar el aforo, el distanciamiento social, fumigación constante de áreas, implementación de áreas de lavado de manos para trabajadores y usuarios, entrega de conjuntos de protección personal; y, las medidas sanitarias a seguir por cada trabajador (lavado de manos, uso de mascarilla, uso de alcohol, uso de facial, etc.). Estas modalidades de trabajo fueron afectando a la inteligencia emocional de cada colaborador, ya que alguno de ellos sufría diferentes situaciones difíciles como pérdida de algún familiar, familiares o amigos enfermos por este virus e incluso alguno también padecieron la enfermedad y no sabían cómo enfrentar este mal.

En la empresa Autonort Cajamarca SAC, en un inicio, se estableció solo el trabajo remoto; es decir que, cada colaborador realizaba labores en su domicilio, lo que generó en ellos un estrés familiar y laboral, muchos de los cuáles no contaban con las herramientas emocionales para hacer frente a estos cambios imprevistos, lo que se vio reflejado en su rendimiento laboral. Luego, con el pasar del tiempo se comenzó a laborar bajo la modalidad del trabajo mixto (presencial y remoto), lo cual seguía generando estrés laboral debido al aumento de contagios en la sociedad y eran factibles a contagiarse ocasionando un miedo en cada uno de ellos.

Los colaboradores juegan un papel importante en cada organización, a pesar del miedo que enfrentan saben que tienen la obligación de trabajar para poder sostener económicamente a sus familias y a ellos mismos aun cuando muchos se enfrentaron a la pena ocasionada por la muerte de familiares directos y/o amistades, con las consecuencias emocionales que esto genera. Por parte de la empresa Autonort Cajamarca SAC, se cuenta con un personal médico ocupacional, la misma que daba las indicaciones de forma virtual, pero esto para los colaboradores no es suficiente, ya que algunos por no perder el trabajo no informan los malestares que presentan día a día, incluyendo los traumas por este virus.

Se desconoce por parte de la empresa cómo cada colaborador afronta esta difícil situación, pero si se puede reflejar en el bajo rendimiento de sus labores

cotidianas.

Si bien la inteligencia emocional es el comportamiento que contiene las particularidades de vigilancia y autoconsciencia emocional y se usan para poder enfrentar el estrés emocional como el espacio de ligaduras positivas; constituyen un conjunto de habilidades personales, sociales y emocionales que permiten la adaptación al medio (Bar-On, 2000) se desconoce el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa, porque hasta el momento no se habían hecho estudios que midieran esta variable en la organización.

Justamente, frente a estas habilidades, encontramos debilidades que se evidencia no solo en la carencia de un proceso de evaluación psicológica de los colaboradores, para ver cómo se encuentran y cómo manejan su inteligencia emocional. Sino también en la frustración de estos debido a la falta de apoyo y asertividad frente a las muertes suscitadas en el entorno inmediato. Esto ocasiona bajos resultados en la productividad; además que no encuentren ningún apoyo por parte de la organización. Tampoco se evidencia que el gobierno regional haya generado estrategias para controlar la falta de recursos que ayuden a enfrentar la enfermedad del covid-19.

Este panorama, ocasionó abandono laboral y la falta de logro de metas laborales. Pero no todo es negativo; la empresa tiene atributos que pueden ser aprovechados como por ejemplo el trabajo colectivo, el sentido del deber hacia la organización y la práctica de la responsabilidad en sus funciones. Si se evalúa a los colaboradores y se les ayuda en las secuelas que tienen cada uno, buscará que ellos se encuentren más seguros dentro de la organización y sea un beneficio en el desarrollo de sus actividades cotidianas, asimismo que se extiendan incluso al ámbito familiar porque que en estos últimos años han sufrido traumas por el COVID-19. Finalmente, esto generará el cumplimiento de las metas establecidas, obteniendo mayor compromiso con la empresa.

Por lo tanto, este estudio, que busca una evaluación del status quo, contribuirá a que la empresa Autonort Cajamarca SAC, pueda controlar el rendimiento laboral de sus colaboradores y saber cómo maneja cada uno su inteligencia emocional. Se busca que la gerencia, a través de los resultados que se obtengan por esta investigación, se involucre en cada colaborador y pueda generar estrategias para el desarrollo de todos y cada uno de ellos.

Por lo tanto, se plantean las siguientes preguntas de investigación:

## **I.2. Pregunta de Investigación**

### **I.2.1. Pregunta general**

¿Cuál es la relación entre el manejo de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021?

### **I.2.2. Preguntas específicas**

- ¿Cuál es la relación de la habilidad de autoconciencia y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021?
- ¿Cuál es la relación de la habilidad de autocontrol y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021?
- ¿Cuál es la relación de la habilidad de empatía y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021?
- ¿Cuál es la relación de las habilidades sociales y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021?

## **I.3. Objetivos de la Investigación**

### **I.3.1.- Objetivo general**

Determinar la relación entre el manejo de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021

### **I.3.2.- Objetivos específicos**

- Determinar la relación de la habilidad de autoconciencia y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021.

- Determinar la relación de la habilidad de autocontrol y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021.
- Determinar la relación de la habilidad de empatía y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021.
- Determinar la relación de las habilidades sociales y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021.

#### **I.4. Justificación de la investigación**

El presente estudio se justifica en distintos aspectos: práctica y metodológica.

##### **I.4.1. Justificación Práctica**

La presente investigación aportará con estrategias para corregir el proceso del manejo de la inteligencia emocional y realizar las funciones y trabajos con entusiasmo y eficacia motivando a los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC para lograr mejores resultados en sus metas, así como en sus funciones y la búsqueda de un mejor desarrollo profesional y personal.

##### **I.4.2. Justificación Metodológica**

Este estudio tiene relevancia metodológica ya que generará herramientas de medición para obtener datos que permitan intervenir con estrategias específicas; estos instrumentos pueden ser aplicados a otras realidades similares como la de Autonort Cajamarca SAC, logrando sinergias en la búsqueda de diagnósticos de intervención para el manejo de la inteligencia emocional.

### **I.4.3. Justificación social y ética**

Esta investigación tiene justificación social por la trascendencia de la misma y el impacto sobre los trabajadores de la Empresa Autonort SAC, quienes se convertirán en sus beneficiarios, como quiera que, se formularon recomendaciones destinadas a superar las falencias encontradas, las cuales se harán llegar a los directivos de la empresa para que sean tomadas en cuenta.

De igual manera, se destaca que en esta investigación se dio cumplimiento a normas de carácter ético, representadas por el tratamiento objetivo de los datos obtenidos y su reporte en el capítulo de los resultados. De la misma manera, la información obtenida de los diferentes referentes teóricos se reportó con honestidad y con el debido respeto al Derecho de Autor, haciéndose mención de la fuente de donde se extrajo la información, de acuerdo con las reglas dictadas por la Asociación Americana de Psicología (APA); dicha medida fue tomada con el propósito de garantizar que la investigación estuviese libre de plagio, tal como quedó evidenciado del informe emitido por el programa anti plagio Urkund.

### **I.5. Alcance de la Investigación**

El alcance de la investigación es correlacional, porque buscó determinar el manejo de la inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC y cómo se vio reflejado en el rendimiento laboral de cada uno de ellos.

Si bien el alcance es la empresa caso de estudio, es local a la población de ciento uno (101) trabajadores, los instrumentos de medición podrán ser replicados a nivel regional en otros contextos similares a la de Autonort Cajamarca y precisar las estrategias idóneas para dar solución a la problemática relacionada con la inteligencia emocional.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **II.1. Antecedentes**

#### **II.1.1. Antecedentes internacionales**

A continuación, se señalan algunos trabajos de investigaciones tanto nacionales como internacionales, a fin de poder constituir un cuerpo de investigaciones vinculadas con temas referidos con la inteligencia emocional y el rendimiento laboral.

Entre las investigaciones internacionales, se puede mencionar la desarrollada por Alonazi (2020) quien estudió el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de un grupo de 340 enfermeras durante la pandemia de Covid-19, en virtud del estrés que causa el exponer su salud al tener contacto con pacientes y demás personas contagiadas con el virus. Se trató de una investigación cuantitativa, en la que se utilizó la escala de IE de Wong & Law (WLEIS) y el rendimiento laboral fue medido por el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (IWPQ). Los resultados arrojaron en una escala de Likert de 5 puntos, una inteligencia emocional de moderada a alta de 3,99 y un desempeño de 0,43. Reportando un impacto significativo de la inteligencia emocional en el rendimiento ( $r = 0,389$ ,  $p < 0,01$ ). Concluyó que los encuestados mostraron niveles satisfactorios de inteligencia emocional y esta se alineó con los estándares nacionales durante la época de Covid-19, incidiendo de manera positiva en su rendimiento laboral.

Aragón Zepeda (2019) realizó un estudio cuyo objetivo fue analizar la inteligencia emocional y su relación con el rendimiento en el trabajo, midiendo dimensiones como la autorregulación, autoconciencia, motivación y empatía de un grupo de trabajadores en empresas de Guatemala; se trató de una investigación cuantitativa y correlacional. Los resultados determinaron que 53,2% de los trabajadores encuestados ejercen sus funciones con eficiencia, trabajan en equipo, y tienen satisfacción laboral; el 35,66% maneja un buen índice de inteligencia emocional. Concluyen que el manejo por parte de los trabajadores de la inteligencia emocional tiene influencia en el desempeño, ya que muestran optimismo y luchan por mejorar y alcanzar altos estándares; tienen auto

regulación ya que son capaces de manejar sus emociones; tienen autoconciencia y empatía porque reconocen y fomentan el desarrollo de otras personas y eso incide en las relaciones interpersonales y en el desarrollo de un buen trabajo en equipo, lo que se manifiesta en un buen rendimiento laboral.

Lindao Tomalá (2019) por su parte, desarrolló una investigación en la que analizó cómo la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa EMASA-EP de Ecuador, influyó en su rendimiento en el trabajo. Se trató de una investigación mixta, en la que se aplicó entrevista a los directivos de la empresa prenombrada y encuesta a una muestra de 138 trabajadores del área administrativa del ente empresarial y a 383 habitantes de las zonas que reciben el servicio por parte de esa organización. Los resultados revelaron que 44,93% de los trabajadores encuestados casi nunca dominan sus impulsos y emociones en los momentos de perturbación; en lo que se refiere al rendimiento, el 30,43% casi nunca aportan ideas y soluciones que puedan beneficiar a la empresa y su trabajo es calificado por el 37,9% de la población encuestada como malo y 32,4% muy malo. Concluyeron que los colaboradores poseen problemas en los indicadores de autorregulación y habilidades sociales lo que incide negativamente en su rendimiento; se identificó que los factores de la inteligencia emocional que contribuyen a mejorar el rendimiento en el trabajo son la adaptabilidad, comprensión y la comunicación.

Nggyen y Tuan-Nham (2019) estudiaron la relación entre la inteligencia emocional, la inteligencia cognitiva y el rendimiento en el trabajo. Se trató de una investigación cuantitativa en la que se aplicó la técnica de la encuesta en 191 empleados del sector empresarial, específicamente, trabajadores de fábricas de electricidad y manufactura, bancos, negocios de ventas, compañías de seguros, servicios turísticos, tecnología de la información y telecomunicación, automóvil, entre otros. Para medir la inteligencia emocional se utilizó la Escala MSCEIT y el desempeño laboral se evaluó utilizando la Escala de Tsui, Pearce, Porter y Tripoli y se complementó, realizando una evaluación del desempeño por parte de sus jefes. Las calificaciones de los empleados tuvieron un nivel aceptable tanto de inteligencia emocional como de rendimiento en el



trabajo ( $rWG = 0,92$ ). Concluyeron que, la evaluación de las emociones propias como la evaluación de las emociones de los demás preceden a la regulación de las emociones, lo que genera un efecto positivo en el rendimiento laboral. Además, la inteligencia cognitiva moderó la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, demostrando que las personas con mayor inteligencia cognitiva obtienen mayores conocimientos relacionados con el trabajo, lo que se traduce en un mayor rendimiento. De igual manera demostraron que este tipo de inteligencia incide en el control de las emociones, es decir, que la inteligencia cognitiva tiene influencia en la inteligencia emocional, por ende, se logra un mejor desempeño laboral, dada la relación existente entre las variables.

## **II.1.2. Antecedentes nacionales**

A nivel nacional, se puede citar la tesis desarrollada por Ventura (2021) en la que propuso analizar la relación que existe entre las variables inteligencia emocional y el rendimiento mostrado por los trabajadores de la UGEL de Huánuco. Se trata de una investigación aplicada, de diseño no experimental. Llegó a la conclusión que hay relación moderada ( $r=.533$ ) y significativa ( $p=0.000$ ) entre las variables estudiadas en la organización escenario de análisis.

Por su parte, Sánchez (2019) desarrolló un estudio con el fin de determinar cómo se relaciona la inteligencia emocional con el rendimiento de los trabajadores de un Complejo Comercial en Comas. Se trató de una investigación no experimental, de tipo correlacional, en la que 50 colaboradores de ese complejo conformaron la población de estudio. Los resultados determinaron que existe correlación positiva media entre ambas variables, al obtener un valor  $Rho=0.651$  y un valor  $p= 0.000<0.05$ .

Tito (2018) por su parte, desarrolló una investigación a fin de precisar el coeficiente de correlación entre la inteligencia emocional y rendimiento laboral, en una muestra de 39 trabajadores de una dependencia adscrita al SUNAT. La investigación fue básica y correlacional. Se obtuvo como resultados que la inteligencia se ubica predominantemente en la frecuencia a veces con 59%, y el rendimiento laboral se presenta en un nivel satisfactorio en 74,4%. Se concluyó que

entre ambas variables existe una correlación significativa ( $r=.740$ ;  $p=0.000$ ). Igualmente se obtuvo un valor de determinación  $0.547$ , evidenciando que el rendimiento de dichos trabajadores depende en  $54.76\%$  de su inteligencia.

Por su parte, Apaza (2018) realizó un estudio, cuyo objetivo fue establecer de qué forma la inteligencia de las emociones se asocia con el rendimiento de las personas que laboran en el Gobierno de Puno. Se trató de una tesis de tipo descriptiva-correlacional, en la que se aplicó una adaptación del instrumento de inteligencia emocional ECI (*Emotional Competence Inventory*) en una muestra de 66 trabajadores. Concluyeron que existe relación directa y significativa ( $r=0.629$ ;  $p<0.000$ ). Asimismo, se demostró que la inteligencia emocional se relaciona con las dimensiones calidad de servicio, productividad y desempeño laboral.

### **II.1.3. Antecedentes locales**

A nivel local, también se han realizado algunas investigaciones sobre la inteligencia emocional y el rendimiento en el trabajo, tal es el caso de Díaz-Casanova (2022) quien realizó un estudio para analizar estas variables y su relación en la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, en 2020. Fue una investigación cuantitativa, de alcance correlacional y diseño no experimental-transversal. Su población fue de 60 colaboradores, trabajando con todos sus integrantes, en virtud del tamaño de la misma. Los resultados arrojaron que  $73,3\%$  (44) de los encuestados tienen una inteligencia emocional adecuada y de igual manera  $68,3\%$  (41) tiene un rendimiento laboral adecuado, porque cumplen con sus tareas, mantienen un comportamiento adecuado, manejan las adversidades profesionales, entre otras conductas apropiadas en el sitio de trabajo. Concluyó que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral ( $Rho=0.338$ ;  $p=0.008<0.05$ ).

Mostacero (2021) por su parte, analizó la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, centrando su estudio en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Cajamarca. Se trató de una investigación cuantitativa, correlacional, de diseño no experimental,

transversal, en la que se utilizó la técnica de la encuesta en una muestra de 409 colaboradores de la institución antes señalada. Los resultados revelaron la existencia de un nivel medio (84%) de inteligencia emocional y un nivel medio (56%) de rendimiento en el trabajo. Concluyeron que existe relación positiva alta entre ambas variables, al obtener un coeficiente  $r=0,7609$ , siendo dicha relación significativa, al obtener un valor  $p=0.021$ , que es inferior al valor de significancia elegido, que fue  $p=0,05$ .

Por su parte, García y Quiroz (2019) analizaron la relación entre la inteligencia y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Medisalud Group SRL, Cajamarca. Al respecto, diseñaron una investigación no experimenta, transversal, de alcance correlacional. Utilizaron la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario a treinta colaboradores de la empresa antes referida. Los resultados arrojaron que 93,34% de los encuestados siempre y casi siempre tienen una inteligencia emocional positiva; asimismo, 83,33% siempre y casi siempre tienen un buen desempeño laboral. Concluyeron que la inteligencia emocional y el rendimiento se relacionan positivamente (Rho de Spearman 0.775;  $p=0.000<0.05$ ).

## **II.2. Conceptos**

### **II.2.1. Inteligencia emocional**

La inteligencia emocional forma parte de un enfoque psicológico que atribuye valor a la emoción y a la interacción entre las personas, como factores fundamentales en el análisis de la inteligencia del ser humano. Para Goleman (1995) es un constructo que se refiere a la capacidad de reconocimiento de los propios sentimientos y los de los individuos que nos rodean. Implica establecer diferencias entre los sentimientos que se experimentan y darles la identificación apropiada, se sabe manejar la información que brindan las emociones para encaminar los pensamientos y las actuaciones, además de hacer los ajustes correspondientes para lograr la adaptación al contexto y alcanzar objetivos.

Para Salvery y Mayer (1997) es la habilidad de percepción de manera precisa de las emociones, así como saber valorarlas y expresarlas;

dar uso a los sentimientos para facilitar el pensamiento, y tener capacidad de dar solución a problemas basado en el buen manejo emocional.

Por su parte, Vivas, Gallegos y González (2007) señalan que “es la capacidad de identificación, comprensión y manejo de las emociones propias y ajenas”. (p.14). Para estos autores, una persona con este tipo de inteligencia puede controlar los impulsos, tiene autoconciencia, autovaloración, motivación, entusiasmo, empatía, perseverancia, agilidad mental, disciplina; además son personas altruistas y compasivas, lo que les permite o facilita adaptarse a su entorno.

De lo anterior se desprende que la inteligencia emocional comprende un conjunto de habilidades que contribuyen al buen funcionamiento y al éxito personal y profesional del individuo, y cuando las pone en práctica en el desempeño de su trabajo, puede contribuir al logro de los objetivos y metas de esta.

## **II.2.2. Rendimiento laboral**

Uno de los pioneros en la conceptualización de este constructo fue Murphy (1990) quien concebía al rendimiento laboral como “el conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja” (p.79). Para este autor, la eficacia y la productividad son consecuencias de esa conducta.

Para Chiavenato (2011) es “el conjunto de características o capacidades de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización... es la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus tarea y actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados” (p.205) De acuerdo con este autor, se puede expresar a través de una medida, un indicador frente a un índice relacionado con los objetivos metas, o expectativas de la organización definidos con anticipación.

Para Koopmans et al. (2014) son los comportamientos relevantes para las metas organizacionales y se encuentran bajo el

control del individuo. En ese mismo sentido, Gabini y Saressi (2016) señalan que son “los comportamientos orientados a la tarea y los que sobrepasan las exigencias del rol o comportamiento extra-rol” (p.33). Mientras que para Robbins y Judge (2017) el rendimiento es un proceso eficaz del personal que ejecuta su trabajo al interior de las organizaciones. Siendo de gran utilidad para que la organización alcance sus objetivos.

De todas las definiciones anteriores se infiere que el rendimiento implica esfuerzo y la voluntad para dedicarse de manera ardua a una tarea, porque la capacidad no es suficiente para el logro de un alto desempeño si el trabajador no se dedica a su tarea a un máximo esfuerzo, es decir, que no solo tiene que tener capacidad, sino que tiene que poner empeño o realizar el esfuerzo. Allí cobra importancia la gestión de recursos humanos para generar las condiciones propicias y la motivación suficiente para que el trabajador se esfuerce al máximo y obtenga un mayor rendimiento.

## **II.3. Bases Teóricas**

### **II.3.1 Inteligencia emocional**

#### **Teoría de las inteligencias múltiples**

Esta teoría constituye un enfoque para entender la mente del ser humano, creado por Howard Gardner en 1983. Según Gardner (1983) la inteligencia es una red de conjuntos independientes que se interrelacionan, razón por la cual no puede ser vista como un conjunto unitario. Considera que, la misma constituye un potencial bio-psicológico que puede activarse en el contexto cultural para brindar solución a distintos problemas, pero advierte que recibe la influencia de las experiencias personales, y otros factores entre los que menciona los históricos y los provenientes de la cultura.

En su teoría Gardner (1983) señala que, la inteligencia personal de todo individuo está constituida por una inteligencia interpersonal referida en la capacidad básica para percatarse de las diferencias entre

otros, especialmente en lo que se refiere al estado de ánimo, las motivaciones, temperamentos; y la inteligencia intrapersonal, relativa al autoconocimiento, es decir, el conocimiento que tiene cada persona de sus aspectos internos.

En ese sentido, Gardner (1983) planteó la existencia de ocho tipos de inteligencias, a saber: inteligencia lingüística, lógico-matemática, musical, espacial, kinestésico-corporal, interpersonal, intrapersonal y naturalista; posteriormente, en el año 2003, adicionó dos nuevos tipos de inteligencia, denominadas inteligencia espiritual e inteligencia existencial, y en la actualidad, ha agregado la inteligencia creativa y la colaborativa.

Los estudios de Gardner (1983) son considerados el fundamento para el desarrollo ulterior de lo que denominó inteligencia emocional, y se estima que esta es equivalente o se corresponde a la inteligencia intrapersonal a la que se refería este autor.

### **Teoría de la inteligencia emocional**

Específicamente en lo que se refiere a la inteligencia emocional, son muchos los autores que se han abocado a su estudio, destacando Mayer y Salovey (1997) para quienes constituye una especie de inteligencia social que abarca la capacidad de supervisión y entendimiento de las propias emociones, así como las de los otros, distinguir entre ellas y basados en la información que se obtiene guiar el pensamiento y ejecutar las acciones adecuadas. Estos autores resaltan las capacidades de percibir, comprender y regularse emocionalmente como relevancia para la adaptación del entorno y alcanzar el bienestar mental y el desarrollo como individuo.

Otro autor, cuyos estudios se consideran fundamentales para el entendimiento de la inteligencia emocional es Goleman (1995) para quien este tipo de inteligencia, se refiere a la capacidad de reconocimiento de los propios sentimientos y de los individuos que nos rodea, además implica la capacidad de manejo emocional y el poder mantener interacciones con los semejantes. Para este autor, la emoción

es el centro o elemento clave para medir o evaluar la inteligencia; y formula su posición o teoría sobre la inteligencia emocional, tomando en cuenta que la mayor parte de los test que se utilizan para la evaluación están basados en el razonamiento lógico, ya sea figurativo, verbal o matemático, además del razonamiento lingüístico, pero no evalúan las aptitudes emocionales del individuo.

Para Goleman (1995) la inteligencia emocional tiene como característica la habilidad de automotivarse, de ser constante ante las adversidades, tener control de los impulsos, habilidad para posponer las gratificaciones, regulación del propio estado de ánimo, impedir que la angustia inhiba el raciocinio, ser empático y tener confianza en el prójimo.

### **Tipos de inteligencia emocional.**

Para Goleman (1995) este constructo puede ser de dos tipos:

**1) Intrapersonal:** comprende la capacidad de comunicación interna de manera eficaz y el manejo adecuado de las emociones particulares. Se compone de:

- a. Autoconciencia emocional también denominado autoconocimiento emocional: es la habilidad o capacidad de reconocimiento de las propias emociones y cómo estas afectan el estado de ánimo. Las personas con autoconciencia emocional muestran autoconfianza, se valoran de manera objetiva y tienen un sentido del humor autocrítico.
- b. Autocontrol: también llamada auto-regulación. Es la habilidad de controlar los sentimientos personales en determinadas circunstancias y reaccionar de manera adecuada; es decir que, implica el control de los impulsos emocionales. Las personas con autocontrol emocional, tienen altos niveles de confianza y adaptabilidad a los cambios.

- c. Automotivación: es la habilidad para dirigir las emociones propias hacia la consecución de objetivos o metas trazadas; lo que significa que, estas personas tienen un impulso al logro y se comprometen con los proyectos que inician superando las adversidades de manera consciente.

**2) Interpersonal:** es la capacidad de comprensión y manejo eficaz de las emociones de otras personas. Sus componentes son:

- a. Empatía: Para Goleman (1999) la empatía es la habilidad de comprensión de los sentimientos de terceros, y ubicarse en su lugar ante determinadas circunstancias. Su esencia es el darse cuenta de los sentimientos de las otras personas aun cuando no los haya dicho o expresado de manera abierta; implica ser capaz de entender a través de señales sutiles o a través del lenguaje corporal o no verbal, lo que otras personas quieren o necesitan. Comprende además el hecho de comunicarles a los otros lo que se ha percibido o entendido y señalarles que comprenden sus puntos de vista.

Para Goleman (1995) las personas empáticas logran captar de manera correcta los sentimientos de sus semejantes y son más sociales, tienen un ajuste emocional de mayor grado, por lo que suelen ser valoradas de manera positiva por aquellos con quienes tiene interacción social.

- b. Habilidades sociales: es el conjunto de hábitos que facilitan la comunicación de manera eficaz con los demás, permitiendo el mantenimiento de relaciones interpersonales satisfactorias; igualmente permiten que se generen sentimientos de bienestar al establecer relaciones con otras personas y que estas no obstaculicen el logro de propósitos (Roca, 2008).

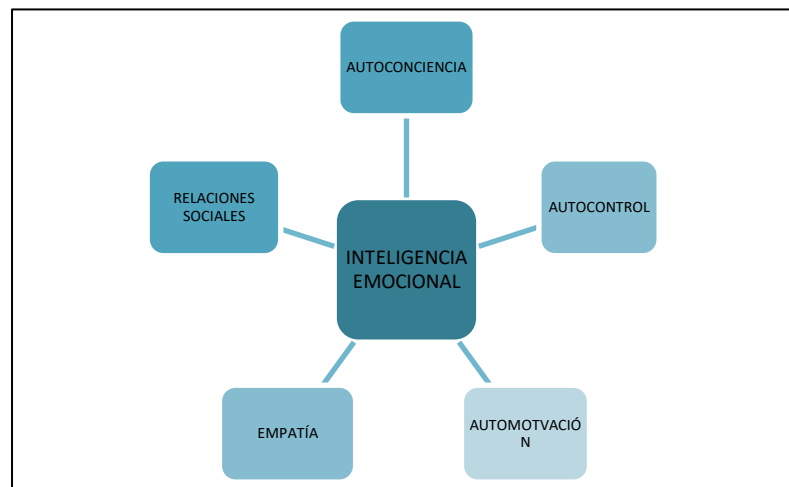
Para Roca (2013) estas son pautas de comportamiento que facilitan el establecimiento de relaciones obteniendo beneficios con la menor cantidad posible o



ninguna consecuencia negativa. Estas habilidades comprenden el manejo de recursos y habilidades para comunicarse de manera verbal o gestual, resolver conflictos, mantener una conducta adecuada ante las crítica o comportamientos hostiles de otras personas.

### **Figura 1**

*Componentes de la inteligencia emocional inter e intrapersonal*



Nota: Fuente: Goleman (1995).

Posteriormente, Goleman (1999) propuso una teoría de ejecución fundamentado en un modelo de inteligencia emocional que construyó para predecir la efectividad y el rendimiento de cada individuo en el área organizacional.

Ese modelo se basó en distintas competencias que identificó a lo largo de distintas investigaciones y si bien en principio, hizo señalamiento de cinco competencias como ya se señaló en líneas anteriores, en un trabajo posterior redujo las dimensiones a 4 divididas en 20 competencias orientadas al mundo laboral y al liderazgo en la empresa (Boyatzis, Goleman y Rhee, 2000).

Estas áreas son:

- 1) Autoconciencia: que incluye conciencia emocional, autovaloración y autoconfianza;

- 2) Autocontrol: incluye autodominio y control de ansiedad.
- 3) Empatía o conciencia social: compuesta por interés por los demás, orientación hacia el servicio y saber escuchar; y,
- 4) Habilidades sociales: referida a liderazgo, resolución de conflictos, trabajo en equipo y comunicación eficaz.

### **Inteligencia emocional dentro de las organizaciones**

En el ámbito organizacional, la inteligencia emocional ha cobrado gran relevancia porque permite el desarrollo de ideas y la solución de los problemas de maneras diferentes a lo que se acostumbra, en virtud de que, las distintas inteligencias se pueden encontrar distribuidas entre los trabajadores en diferentes maneras y cada uno hace su aporte en pro de la organización. Es decir que, es posible que cada trabajador sea poseedor de determinados tipos de inteligencia y estas se conjugan con las inteligencias poseídas por otros compañeros, logrando contribuir con la organización, gracias al trabajo en equipo. Cada inteligencia es importante, el éxito radica en su consolidación mediante el trabajo en equipo de todos los trabajadores (Carmona-Fuentes y Rosas-Reyes, 2017).

En virtud de lo dicho anteriormente, en la actualidad a la hora de ingresar un nuevo trabajador a la organización, más que la experiencia, se toma en cuenta su forma de interrelacionarse con los demás y se evalúan las posibles inteligencias que posee. La ventaja que presenta la inteligencia emocional es que puede desarrollarse o cultivarse en el interior de la organización, por eso es importante que la gerencia identifique las cualidades o habilidades de cada trabajador para cultivarlas y fomentarlas. Asimismo, en opinión de Carmona-Fuentes y Rosa-Reyes (2017) la inteligencia puede incrementarse con el paso del tiempo, porque las personas en la medida en que adquieren

experiencia y madurez, pueden examinar sus emociones y reacciones y amoldarlas desde los puntos de vista adquiridos por la educación que han tenido.

Dentro del ámbito de las organizaciones, se ha analizado específicamente lo relativo al rendimiento laboral, señalando que este es multifactorial, ya que depende de factores, habilidades o competencias y características que se espera de un trabajador para que pueda cumplir con las tareas específicas de su puesto de trabajo. En ese sentido, Davis y Newstrons (2003) señalan que, en todo trabajador son deseables las siguientes capacidades: capacidad de adaptación, comunicación, toma de iniciativa, trabajo en equipo, cumplimiento de indicadores mínimos, pleno desenvolvimiento de su talento, creatividad y maximización de su desempeño para incrementar su rendimiento.

El desempeño trata de establecer las necesidades formativas del trabajador en atención a sus habilidades, sin embargo, si no se toma en cuenta que él es un ente integral que también lo conforman sentimientos y emociones, su evaluación estaría incompleta. De tal forma, que partiendo de las nociones de Goleman (1999) es importante el reconocimiento de los sentimientos de los trabajadores, lo que es una responsabilidad del personal encargado del departamento de recursos humanos, de allí que también deba estar capacitado para poder realizar esta consideración.

Al respecto, Nava (2006) señala que la inteligencia de las emociones en la habilidad de reconocerlas en un colectivo y dirigirlas a la obtención de un resultado positivo, de tal manera que la gerencia de toda organización debe precisar cuáles son los sentimientos y emociones que experimentan los trabajadores a su cargo y procurar potenciarlas mediante capacitación, para alcanzar un mayor rendimiento y por ende incrementar la productividad.

## **II.3.2. Rendimiento laboral**

### **Teoría del rendimiento**

Para Murphy (1990) el rendimiento está referido a las conductas que desarrolla una persona dentro de la organización, relacionadas con las tareas específicas que le corresponden en atención a su puesto de trabajo, pero también involucra conductas relacionadas con las relaciones interpersonales que se desarrollan en el contexto laboral. De tal forma que, para este autor, al momento de evaluar el rendimiento se debe tomar en cuenta las conductas orientadas a la ejecución de sus tareas; las que están orientadas a las relaciones interpersonales; las relacionadas con el desperdicio del tiempo y las actitudes destructivas.

Por su parte, Campbel (1990) desarrolló un modelo conformado por ocho factores relacionados con las conducta o actitudes que se requieren para la ejecución de las tareas técnicas dentro de la organización. Estos factores son:

a) Competencias en tarea específicas del puesto de trabajo: referido a la habilidad del trabajador para ejecutar las tareas básicas del cargo asignado.

b) Competencias en tareas no específicas del cargo: referidas a la capacidad de ejecutar tareas relevantes organizacionalmente, aun cuando no están descritas o incluidas para el puesto que se desempeña.

C) Comunicación verbal y escrita: es el grado de fluidez para el intercambio de información relacionada con la ejecución de las tareas encomendadas.

d) Manifestación de esfuerzo: es el grado de compromiso que muestra el trabajador con las tareas que le son asignadas.

e) Disciplina personal, o mantenimiento de una actitud positiva: consiste en que el trabajador debe abstenerse de incurrir en actividades negativas, como el consumo de sustancias prohibidas, relajación de reglas, ausencias injustificadas, entre otras.

f) Apoyo a los compañeros y trabajo en equipo: consiste en colaboración que debe brindar el trabajador en la solución de problemas en pro del logro de los objetivos de la organización.

g) Liderazgo y supervisión: manifestada en las conductas encaminadas a ejercer influencia en los subordinados mediante interacción y comunicación.

h) Administración y gerencia: mediante la puesta en práctica de conductas de articulación de las metas empresariales, a través de la organización del capital humano y recursos materiales para contribuir a la resolución de problemas.

Posteriormente, Koopmans (2013) formuló una posición teórica que señala que el rendimiento laboral comprende las competencias o habilidades en el desarrollo de las tareas y las que se desarrollan en el contexto organizacional, sin embargo, hay que añadir que existen comportamientos en contra de la organización que afectan al rendimiento.

### **Factores que inciden en el rendimiento laboral**

Según Campbell (1990) los resultados laborales no están bajo el control absoluto del empleado, por el contrario, en él pueden incidir muchos factores, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes:

a) Prácticas organizativas: deficiente comunicación interna, escasa capacitación, poca atención a las necesidades de los trabajadores, falta de claridad en las directrices, ubicación del trabajador en un puesto que no se corresponde a su perfil, entre otros.

b) Aspectos relacionados con el puesto: excesiva carga de tareas, pocas oportunidades de crecimiento, conflictos con los pares,

carencia de recursos, aburrimiento, carencia de competencias para ese puesto.

c) Situaciones problemáticas: de índole personal, familiar, económicas, emocionales, falta de conciliación entre ámbito familiar y organizacional.

d) Factores externos: conflictos entre valores éticos y las exigencias organizacionales, conflictividad gremial o de la organización sindical y la dirección empresarial, entre otros.

### **Dimensiones del rendimiento laboral**

Según Borman y Motowidlo (1993) y Aguinis (2009) el rendimiento laboral es multidimensional, distinguiendo dos dimensiones principales:

a) Rendimiento en la tarea: son las conductas desarrolladas por los trabajadores en el cumplimiento de las obligaciones que deben cumplir en su puesto de trabajo, como: poseer conocimientos y las habilidades o competencias técnicas requeridas para la ejecución de las tareas; actualización constante para adaptarse a los cambios en las exigencias o demandas del cargo, y, aplicación de los conocimientos y habilidades que se poseen a favor de los objetivos organizacionales.

Por su parte, Gabini y Saressi (2016) agregan como indicadores dentro de esta dimensión las siguientes: calidad y dedicación en el trabajo, creatividad, planificación y organización, priorización y actualización y eficiencia laboral.

b) Rendimiento en el contexto: son conductas no obligatorias o no exigidas en el marco del contrato de trabajo, pero que se requieren para el éxito organizacional. Por ejemplo: participación en la mejora de los factores psico-sociales de la empresa, promover el trabajo cooperativo, fomentar la comunicación y confianza entre los miembros de la misma, y ser solidario para minimizar conflictos; aceptar condiciones laborales adversas para incrementar el valor de la organización; y, reducir costos en la ejecución de las tareas, entre otros.

Gabini y Saressi (2016) incluyen la planificación y organización; priorización y actualización; y, participación activa, además de eficiencia laboral.

c) Comportamientos contraproducentes: además de las dos dimensiones anteriores, se ha señalado que existe un factor adicional, al que Dalal (2005), Koopmans et al. (2013) y Gabini y Saressi (2016) denominaron comportamientos laborales contraproducentes, que consisten en conductas de tipo intencional de algún integrante del equipo organizacional, que son contrarias a los intereses de esta. Por ejemplo, las quejas constantes, comentarios negativos con el personal o con personas ajenos a la institución.

En ese sentido, Gabini (2018) señala que se han formulado críticas porque en la actualidad se están midiendo tanto las actitudes como los resultados obtenidos, sin embargo, no toda conducta o actitud se puede traducir en rendimiento, en ese sentido, solo las que son relevantes y conducen al logro de las metas organizacionales son las que deben considerarse rendimiento y, por ende, esas son las que deben ser objeto de medición. Es por eso que, Gabini y Salessi (2016) proponen la evaluación del rendimiento mostrado por el trabajador: a) en las tareas; b) en el contexto; y, c) los comportamientos contraproducentes, relativos a las conductas contrarias a la organización, tal como han quedado descritas anteriormente.

### **Evaluación del rendimiento laboral**

Con el fin de medir el rendimiento cada empresa debe fijar las pautas de lo que quiere medir y el período en el que requiere hacer esa medición a los efectos organizacionales. En ese sentido, se ha señalado que existen métodos objetivos o cuantitativos y métodos subjetivos o cualitativos de evaluación

Métodos objetivos: son generalmente aplicados a empresas donde la productividad se mide por cantidades. En ese sentido, utilizan sistemas informáticos en el que se analiza desde el momento de inicio hasta el fin de la actividad, se toman en cuenta los descansos, el ritmo

de trabajo, las unidades producidas, entre otros aspectos. Otra forma utiliza dentro de los métodos objetivos, es midiendo datos laborales como el absentismo, reposos, entre otros, lo que permite caracterizar individualmente a un trabajador y su desempeño.

Métodos subjetivos: se aplican en los puestos de trabajo donde la medición objetiva no es posible. En ese caso, el rendimiento se mide en atención a la conducta del trabajador. Dentro de esos métodos se usan los informes de rendimiento, las valoraciones de mérito y la gestión de objetivos.

La evaluación tiene una ventaja tanto para la empresa como para el trabajador. Para la empresa por los jefes de recursos humano pueden tomar las decisiones correctivas cuando el rendimiento es inferior al que se esperaba o dar los incentivos correspondientes cuando este rendimiento es óptimo; a la vez, para el trabajador también es importante el conocimiento de su rendimiento, porque de esa manera adquiere información sobre la productividad empresarial, entiende cuál ha sido su aporte a esta y puede también tomar los correctivos, en virtud de la retroalimentación que le ha sido dada.

#### **II.4. Marco conceptual (terminología)**

**Actualización:** es la búsqueda permanente de aprendizaje, con el propósito de adquirir aptitudes nuevas y los conocimientos que se requieren según las aspiraciones del individuo (Ureña y Parrales, 2015).

**Autoconciencia:** capacidad de reconocimiento de las emociones propias y su influencia en el estado anímico (Goleman, 1995)

**Autoconfianza:** es la consideración de tener la capacidad para resolver todas las situaciones de la vida (Coopersmith, 1989).

**Autocontrol:** capacidad de manejo y control del estado emocional propio (Goleman, 1995)

**Autovaloración:** es el valor personal que la persona se atribuye a sí mismo, constituye una pieza principal en la autoestima, porque tiene que ver con



la convicción de ser una persona con actitudes positivas, digna y con cualidades (Coopersmith, 1989)

**Autodominio:** es sinónimo de autocontrol, es la capacidad de manejar y controlar un estado emocional propio (Goleman, 1995).

**Comportamientos contraproducentes:** comportamientos intencionales de un miembro de la organización que contrarían los intereses de la misma (Gabini y Saressi, 2016).

**Comunicación eficaz:** es el flujo de información que se realiza entre dos o más individuo y la comprensión del verdadero sentido del mensaje (Chiavenato, 2017).

**Conciencia emocional:** es una competencia básica, que consiste en el conocimiento de los sentimientos propios (Ordoñez López, et al., 2014).

**Creatividad:** es la capacidad de producir algo novedoso (Real Academia Española, 2022)

**Dedicación:** asumir de manera intensa una profesión o el trabajo (Real Academia Española, 2022)

**Desempeño:** es la conducta de tipo cognitivo, psicomotor, motor e inter personal, que es controlada por el sujeto y que es de gran relevancia en la obtención de metas (Campbell, 1990).

**Eficiencia:** alcanzar un resultado deseado con la cantidad menor de recursos posibles (Real Academia Española, 2022).

**Empatía:** habilidad de comprensión de los sentimientos de nuestros semejantes (Goleman, 2001).

**Evaluación de desempeño:** es el procedimiento de revisión de la productividad para determinar la contribución de los individuos al cumplimiento de los objetivos empresariales (Certo, 1994)

**Habilidades sociales:** conductas que permiten la comunicación eficaz y facilitan el mantenimiento de adecuadas y eficaces relaciones inter personales (Goleman, 2001).

**Inteligencia:** es la competencia o grupo de ellas que facilitan al individuo su comprensión del mundo y la forma de actuación en el mismo, permitiendo una transformación de la realidad inicial para entregar al grupo social, ideas, servicios, y/o productos de valor y utilidad. (Argoti, et al., 2015).

**Inteligencia laboral:** es la capacidad para atribuir significados nuevos y transformar la materia prima generando productos valiosos que mejoran la vida de todos. (Argoti, et al., 2015).

**Interés por los demás:** consiste en la comprensión de las motivaciones, necesidades, emociones y comportamientos de los demás; puede estar referido a los compañeros de labores (Goleman, 2001)

**Liderazgo:** es la habilidad de ejercer influencia en un grupo de personas para alcanzar una meta (Gómez, 2002).

**Manejo de ansiedad:** es el control del estado de inquietud o de agitación del ánimo (Yabar, 2016).

**Orientación al servicio:** es la capacidad de hacerse sensible de la dinámica interpersonal y ofrecer colaboración para la atención de situaciones específicas (Goleman, 2001).

**Organización:** puede entenderse como la asociación de individuos que se regula por un conjunto normativo en atención a los fines que le son propios; o, también puede ser visto, como la disposición, el orden en las actividades o distribuir el tiempo (Real Academia Española, 2022).

**Planificación:** llevar adelante un plan, organizado de manera metódica con el fin de alcanzar un determinado objetivo (Real Academia Española, 2022)

**Queja:** manifestar disconformidad por algo o por alguien (Real Academia Española, 2022).

**Rendimiento en el contexto:** conductas no obligatorias o no exigidas en el marco del contrato de trabajo, pero que se requieren para el éxito organizacional (Gabini y Saressi, 2016).

**Rendimiento en la tarea:** son las conductas desarrolladas por los trabajadores en el cumplimiento de las obligaciones que deben cumplir en su puesto de trabajo (Aguinis, 2009).

**Resolución de conflictos:** mecanismo de resolver diferencias contrarrestando las consecuencias de la violencia, centrándose en los intereses en pugna (Branger, 2016)

**Saber escuchar:** capacidad de prestar atención y comprender el mensaje del interlocutor (Branger, 2016)

**Trabajo en equipo:** es la colaboración mutua entre distintas personas con el fin de alcanzar un determinado resultado (Yabar, 2016).

### **III. HIPÓTESIS**

#### **III.1. Declaración de Hipótesis**

De conformidad con la naturaleza de la presente investigación y tomando como base los referentes teóricos que conforman el marco teórico, se formulan las siguientes hipótesis:

##### **III.1.1. Hipótesis general**

HG. Existe relación significativa entre el manejo de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021.

##### **III.1.2. Hipótesis específicas**

HE1. Existe relación significativa entre la habilidad de autoconciencia y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021.

HE2. Existe relación significativa entre la habilidad de autocontrol y rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021.

HE3. Existe relación significativa entre la habilidad de empatía y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021

HE4. Existe relación significativa entre las habilidades sociales y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021.

### **III. 2. Operacionalización de variables**

Se definen las siguientes variables de investigación:

#### **V1 Manejo de la inteligencia emocional**

Esta variable tiene las dimensiones siguientes: habilidad de autoconciencia, de autocontrol, de empatía y habilidades sociales.

#### **V2 Rendimiento laboral**

Esta variable tiene las dimensiones siguientes: rendimiento en la tarea, en el contexto y comportamientos contraproducentes.

A continuación, se muestran la correspondiente operacionalización de las variables antes expuestas.

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variable	Tipo de Variable	Operacionalización		Dimensiones (Sub-variables)	Definición conceptual	Indicador	Ítems	Niveles
	Según su Naturaleza	Definición conceptual	Definición operacional					
Manejo de la inteligencia emocional	Cualitativa	Es un constructo que se refiere a la capacidad de reconocimientos de los propios sentimientos y los de los individuos que nos rodean (Goleman, 1995)	Cómo está	Habilidad de autoconciencia	Capacidad de reconocimiento de las emociones propias y su influencia en el estado anímico (Goleman, 1995)	Conciencia emocional (1) Autoconfianza (2-4) Autovaloración (5,6)	1. Entiendo mis propias emociones y las de los demás 2. Confío en mi propio juicio y en las decisiones que tomo 3. Expreso mis puntos de vista ante los demás con toda seguridad 4. Me siento satisfecho cuando realizo actividades dentro de la organización 5. Reconozco mis fortalezas y las empleo para alcanzar las metas 6. Me siento capaz de tomar decisiones firmes	Bajo (<43); Medio (44-87)
	Ordinal		compuesta por cuatro grandes habilidades, que son: habilidad de autoconciencia, autocontrol, empatía y habilidades sociales (Goleman, 1999)					
				Habilidad de empatía	Habilidad de comprensión de los sentimientos de nuestros semejantes (Goleman, 1999).	Interés por los demás (13,14) Orientación al servicio (15,16) Saber escuchar (17,18)	13. Comprendo las motivaciones, necesidades, emociones y comportamientos de los demás 14. Me intereso por los problemas de mis compañeros de trabajo 15. Soy sensible a la dinámica interpersonal dentro y fuera de la organización 16. Apoyo a mis compañeros de trabajo con agrado 17. Escucho con atención a mis compañeros de trabajo para entender sus sentimientos 18. En los trabajos en equipo sobre las tareas de	

							la empresa me gusta escuchar las opiniones de todos los involucrados para sacar mis propias conclusiones.	
				Habilidades sociales	Conductas que permiten la comunicación eficaz y facilitan el mantenimiento de adecuadas y eficaces relaciones interpersonales (Goleman, 1999)	Liderazgo (19,20) Resolución de conflictos (21,22) Trabajo en equipo (23,24) Comunicación eficaz (25,26)	19.En la organización mis compañeros me piden lineamientos para realizar las tareas 20. Me relaciono con mis compañeros con respeto y tacto 21. Se negociar con éxito 22. En caso de conflictos propongo soluciones sencillas 23. Comparto información abiertamente con mis compañeros para ayudarlos con sus labores 24. Me gusta trabajar en equipo 25. Considero que me comunico de manera efectiva 26. Comunico la confianza que tengo en mis compañeros para el logro de los objetivos trazadas en la organización	
Rendimiento Laboral	Cualitativa Ordinal	Son los comportamientos orientados a la tarea y los que sobrepasan las exigencias del rol, o comportamiento extra-rol (Gabini y Saressi, 2016)	El rendimiento laboral está compuesto en principio por dos grandes dimensiones: el rendimiento en las tareas y en el contexto, a lo que debe añadirse un factor adicional, los comportamientos laborales	Rendimiento en la tarea	Conductas desarrolladas por los trabajadores en el cumplimiento de las obligaciones que deben cumplir en su puesto de trabajo (Aguinis, 2009)	Dedicación (1) Creatividad (2) Planificación (3) Actualización (4) Eficiencia (5)  Quejas (6,8) Comentarios negativos (7,9)	En los últimos tres meses... 1.Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario 2. Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas 3.En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía alcanzar 4.Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados 5.Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo  En los últimos tres meses 6. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo 7. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros	Bajo (<22 bajo) Medio (23-43) Alto (44-65).

	<p>contraproducentes (Gabini y Saressi, 2016).</p> <p>Rendimiento en el contexto</p>	<p>intereses de la misma (Gabini y Saressi, 2016).</p> <p>Conductas no obligatorias o no exigidas en el marco del contrato de trabajo, pero que se requieren para el éxito organizacional (Gabini y Saressi, 2016)</p>	<p>Planificación y Organización (10)</p> <p>Actualización (11)</p> <p>Participación activa (12,13)</p> <p>8. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo</p> <p>9. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas.</p> <p>En los últimos tres meses...</p> <p>10. Planifiqué mi trabajo de manera que pude hacerlo en tiempo y forma</p> <p>11. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas</p> <p>12. Participo activamente de las reuniones laborales</p> <p>13. Mi planificación laboral fue óptima.</p>
--	--	--	---

Nota: Fuente: elaboración propia.



## **IV.- DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS**

### **IV.1. Tipo de Investigación**

A) Tomando en cuenta su enfoque la presente es una investigación cuantitativa, ya que, tal como lo señalan Hernández-Sampieri *et al.* (2014) se hizo uso de las herramientas que aporta la ciencia estadística para la tabulación y análisis de los datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios seleccionados para la cuantificación de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral.

B) Con relación a su propósito es una investigación básica porque, tal como lo señala Hernández, *et al.* (2014) persigue la generación de conocimientos y teorías, sin pretender la resolución directa del problema de estudio. En este caso, se produce un nuevo conocimiento relativo a la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia en 2021.

### **IV.2. Nivel de investigación**

El nivel de la investigación es correlacional porque se buscó establecer la relación entre el manejo de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Autonort Cajamarca SAC. Al respecto, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que, en este tipo de estudios, se busca el establecimiento de asociaciones entre variables en términos estadísticos.

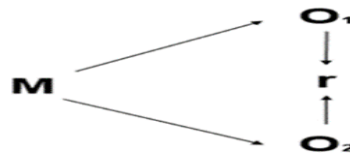
Sin embargo, es necesario aclarar que, las investigaciones correlaciones, antes de establecer la relación entre las variables estudiadas, primero la cuantificación y luego es que proceden a establecer su asociación; en consecuencia, en un primer momento la investigación presenta un nivel descriptivo, porque se describen las características o valores de la inteligencia emocional y del rendimiento laboral como variables analizadas y luego se estableció la asociación entre ellas. En ese sentido, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que, las investigaciones descriptivas constituyen la base de los estudios correlacionales.

### IV.3. Diseño de la investigación

Está referido a la estrategia que se concibió para la obtención de la información que se requiere con el fin de responder al propósito del estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

En la presente investigación se aplicó un diseño no experimental, transeccional y correccional. Los diseños de este tipo, son los que se implementan sin manipular las variables o fenómenos; donde la medición de estas se hace en un momento único, y buscan el establecimiento de la relación de las mismas. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En la presente investigación no hubo manipulación de las variables, por el contrario, la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Autonort Cajamarca SAC se midió en su realidad natural; esta medición se practicó en un solo momento con la finalidad de establecer su relación.

El esquema es el siguiente:



Donde:

M = muestra

O1= variable 1: Manejo de la inteligencia emocional

O2= variable 2: Rendimiento laboral

R= relación entre las variables

De la aplicación de dicho esquema se obtuvo la relación entre el manejo de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Autonort Cajamarca SAC, en etapa de pandemia durante el año 2021.

#### **IV.4. Método de investigación**

**Hipotético-deductivo:** es un método basado en un ciclo de inducción y deducción, en el que se establecen hipótesis para luego comprobarlas o rechazarlas. En ese sentido, se inicia con la observación del fenómeno a estudiar, se formula la hipótesis que de manera anticipada explica el fenómeno, luego se deducen consecuencias de la propia hipótesis para luego comprobar los enunciados que la componen a través de la comparación con la experiencia.

En la presente investigación, se formuló tanto una hipótesis general como cuatro hipótesis objetivas, en las que partiendo de la exploración previa del fenómeno estudiado, se estableció como enunciado la relación positiva y estadísticamente significativa entre las categoría objeto de estudio, así como de las dimensiones de la inteligencia emocional con el rendimiento laboral; luego, considerando los resultados generados por los datos obtenidos, se hizo la respectiva contrastación con los supuestos formulados, resultando la comprobación de dichas hipótesis.

#### **IV.5. Población**

Es el grupo de los distintos casos que coinciden con una categoría de especificaciones (Hernández-Sampieri, et al., 2014). Las poblaciones deben ser precisadas en atención a sus características de lugar y del tiempo en el que se analizan.

En el presente caso se trata de los trabajadores de la empresa Autonort Cajamarca SAC, que alcanzaron en el año 2021 a un total de ciento un (101).

#### **IV.6. Muestra**

Según Hernández-Sampieri, *et al.* (2014) esta es una porción del universo, es decir, es una parte representativa de ese todo, y debe ser suficientemente amplia para que los resultados que se obtengan en esa parte puedan ser extendidos al resto de la población. En la presente investigación se aplicó la fórmula siguiente para su cálculo:

$$= \frac{N \times Z^2 \times p \times (1 - p)}{(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times p \times (1 - p)}$$

Donde:

n=tamaño de la muestra

N=Población definida (101 trabajadores de la empresa Autonort Cajamarca)

Z= Coeficiente de confianza (1.96-95% de confianza)

p=estimación de la proporción (0.99)

e=margen de error (0.01)

$$n = \frac{101 \times 1.96^2 \times 0.99 \times (1 - 0.99)}{(101 - 1) \times 0.01^2 + 1.96^2 \times 0.99 \times (1 - 0.99)}$$

$$n = \frac{3.8396}{0.01 + 0.0380}$$

$$n=79,99 = 80$$

El tamaño de la muestra es de 80 personas, considerándose suficiente o significativa, en consecuencia, los resultados que arrojó la investigación se pueden extender al resto de la población.

## **IV.7. Técnicas de recolección de datos**

### **IV.7.1. Técnicas**

Las técnicas son herramientas o procedimientos que se utilizan para obtener la información que conduce a los resultados buscados. En el caso de este estudio, la encuesta constituyó la técnica empleada, que es frecuentemente utilizada en las investigaciones cuantitativas por su utilidad para el recojo de datos numéricos.

#### **IV.7.2. Instrumentos**

Son los medios que utiliza el investigador para poner en práctica la técnica seleccionada y obtener así los datos o información de la investigación.

El cuestionario es el instrumento típico de la encuesta, seleccionando en este caso, un cuestionario por cada variable.

##### **A) Con relación a la variable inteligencia emocional**

Se aplicó un cuestionario compuesto por 26 ítems que valora las cuatro dimensiones formuladas por Goleman (1999) que son:

- a) Habilidad de autoconciencia (ítems 1 al 6)
- b) Habilidad de autocontrol (ítems 7 al 12)
- c) Habilidad de conciencia social o empatía (ítems 13 al 18)
- d) Habilidades sociales (ítems 19 al 26)

La valoración es en una escala tipo Likert: siempre (5), casi siempre (4) ocasionalmente (3) a veces (2), nunca (1). Los puntajes obtenidos de valoración, se ubican en tres niveles: bajo (<43); medio (44-87) y alto (88-130).

El instrumento mide la percepción que cada uno de los trabajadores tiene sobre su inteligencia emocional, en consecuencia, es auto-administrado. El mismo fue aplicado de manera individual, y el tiempo de duración fue de aproximadamente 30 minutos.

##### **Validez y confiabilidad**

En lo que se refiere a la validez de este instrumento se estableció por el criterio de expertos en el área, quienes certificaron la cohesión interna de sus planteamientos.

En relación a la confiabilidad, la investigadora cumplió con el proceso de establecer dicha confiabilidad mediante la aplicación del

coeficiente Alfa de Cronbach, registrándose un nivel de confiabilidad de 0,968 calculado con el Programa SPSS V.25.

#### B) Con relación a la variable rendimiento laboral

Se aplicó un cuestionario denominado Escala de Rendimiento Laboral Individual, creado originalmente por Koopmans et al. (2013) traducido al español, adaptado y validado por Gabini y Salessi (2016). Las dimensiones que lo componen son las siguientes:

- a) Rendimiento en la tarea (ítems 1 al 5)
- b) Comportamientos contraproducentes (ítems 6 al 9)
- c) Rendimiento en el contexto (ítems 10 al 13)

Los ítems tienen un formato de respuesta tipo Likert: nunca (1), casi nunca (2), ocasionalmente (3), casi siempre (4) y siempre (5). Los ítems referidos a los comportamientos contraproducentes se evalúan en sentido inverso.

Los puntajes obtenidos de valoración, se ubican en tres niveles: bajo (<22 bajo); medio (23-43) y alto (44-65).

De igual manera, el cuestionario mide la autopercepción del trabajador sobre su rendimiento laboral, en consecuencia, es autoadministrado. Su aplicación fue individual, con una duración aproximada de 20 minutos.

#### **Validez y confiabilidad**

En lo que se refiere a la validez, Gabini y Salessi (2018) señalan que “la escala presenta una adecuada validez convergente desde el momento en que los ítems están significativa y fuertemente correlacionados... al tiempo que las cargas factoriales son elevadas, oscilando entre .51 y .80 ( $p < .001$ )” (p.42).

En cuanto a la confiabilidad, aun cuando los autores del instrumento habían determinado la misma, se hizo el cálculo de confiabilidad en el contexto de esta investigación, utilizando el coeficiente

Alfa de Cronbach y se obtuvo un valor de 0,812, revelando que el instrumento es confiable.

#### **IV.8 Presentación de resultados**

Una vez obtenidos los datos mediante la aplicación de los instrumentos antes referidos, se inició su procesamiento, asignando en un primer momento el valor que correspondía a cada respuesta dada por los trabajadores encuestados. En ese caso, se vació la información en una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel 2016 y con ayuda de la estadística descriptiva, se obtuvieron en un primero momento los datos correspondientes a la frecuencia y porcentaje de las respuestas dadas.

Posteriormente, se procedió al cálculo del coeficiente de correlación, mediante la aplicación del programa IBM-SPSS-V26 para poder establecer la existencia o no de relación estadísticamente significativa entre las variables inteligencia emocional y rendimiento laboral, así como entre las dimensiones de aquella con esta última variable para contrastar las hipótesis formuladas. Estos resultados se muestran a continuación dando cumplimiento a los objetivos propuestos.

## V. RESULTADOS

### V.1. Análisis descriptivo

#### Inteligencia emocional

**Tabla 2**

*Nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC, durante la etapa de pandemia en el año 2021.*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	1	1%
<b>Medio</b>	17	21%
<b>Alto</b>	62	78%
<b>Total</b>	80	100%

Nota: Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC. Fuente: elaboración propia.

En la tabla 2 se puede observar que el nivel de inteligencia emocional de 62 (78%) colaboradores está en el nivel alto, de 17 (21%) está en el nivel medio y de 1 (1%) en el nivel bajo. Esto significa que la mayor parte de los colaboradores, tiene habilidad para el manejo de sus propias emociones y para la identificación de las mismas en las otras personas.

**Tabla 3**

*Nivel Habilidad de Autoconciencia de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca, SAC durante la etapa de pandemia en el año 2021*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	0	0%
<b>Medio</b>	7	9%
<b>Alto</b>	73	91%
<b>Total</b>	80	100%

Nota: Datos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC. Fuente: elaboración propia.

Los resultados contenidos en la tabla 3 revelan que el nivel de la dimensión "Habilidad de Autoconciencia" de 73 (91%) colaboradores de la empresa objeto de estudio es alto y de 7 (9%) es medio, mientras que 0% de los encuestados mostró un nivel bajo en esta dimensión. Significa que el personal encuestado, tiene habilidad para percibir sus propias emociones, tiene una buena valoración de sí mismo y confía en sus propias competencias.



**Tabla 4**

*Nivel Habilidad de Autocontrol de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	0	0%
<b>Medio</b>	21	26%
<b>Alto</b>	59	74%
<b>Total</b>	80	100%

Nota: Datos de la encuestada aplicada a los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC. Fuente: elaboración propia.

En la tabla 4 se observa que 59 colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC, tienen un nivel alto de habilidad de autocontrol, lo que representa el 74% mientras que 21 de ellos, es decir, 26%, tienen un nivel medio en esta habilidad; estos resultados revelan el dominio personal de los encuestados y el manejo que tienen de las situaciones de ansiedad.

**Tabla 5**

*Nivel Habilidad de Empatía de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca, SAC durante la etapa de pandemia del año 2021*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	2	3%
<b>Medio</b>	21	26%
<b>Alto</b>	57	71%
<b>Total</b>	80	100%

Nota: Datos de la encuestada aplicada a los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC. Fuente: elaboración propia.

En la tabla 5 se observa que el nivel de la dimensión habilidad de empatía de 57 (71%) colaboradores de la empresa objeto de estudio es alto, de 21 (26%) es medio (26%) y de 2 (3%) es bajo, esto revela que, estos colaboradores tienen un buen nivel de manejo de las relaciones con sus semejantes, están en capacidad de percibir los sentimientos ajenos, manifiestan interés por los demás, tienen orientación o disposición de servir y saben escuchar a sus congéneres.

**Tabla 6**

*Nivel Habilidades Sociales de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca, SAC durante la etapa de pandemia del año 2021*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	2	3%
<b>Medio</b>	18	23%
<b>Alto</b>	60	75%
<b>Total</b>	80	100%

*Nota: Datos de la encuestada aplicada a los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC.  
Fuente: elaboración propia.*

Los resultados mostrados en la tabla 6 evidencian que 60 (75%) de los encuestados tiene un nivel alto de habilidades sociales, 18(23%) tiene un nivel medio, y, 2(3%) tienen un nivel bajo en esta dimensión, estos resultados evidencian que la mayor parte de los colaboradores tienen condición de líderes, tienen disposición para resolver conflictos o las diferencias con sus compañeros, son proclives a trabajar en equipo y se comunican de manera eficaz.

## **Rendimiento Laboral**

**Tabla 7**

*Nivel de rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC, durante la etapa de pandemia del año 2021*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	0	0%
<b>Medio</b>	22	28%
<b>Alto</b>	58	73%
<b>Total</b>	80	100%

*Nota: Datos de la encuestada aplicada a los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC.  
Fuente: elaboración propia.*

En la tabla 7 se observa que hay una prevalencia en el nivel alto de rendimiento, porque 58 (73%) de los encuestados están en ese nivel, 22(28%) están en el nivel medio y 0(0%) está en el nivel bajo de esta variable; la frecuencia presentada evidencia que la mayoría de los colaboradores encuestados tiene un buen desempeño en el cumplimiento de las tareas propias de su puesto de trabajo, así como las que son propias del contexto en el que se desenvuelve, presentando algunos comportamientos contraproducentes, como quejas o comentarios adversos a la organización.

**Tabla 8**

*Nivel de rendimiento en la tarea de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia en el año 2021*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	0	0%
<b>Medio</b>	17	21%
<b>Alto</b>	63	79%
<b>Total</b>	80	100%

Nota: Datos de la encuestada aplicada a los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC.  
 Fuente: elaboración propia.

En la tabla 8 se observa que 63(79%) de los encuestados, tiene un nivel alto de rendimiento en la tarea, 17(21%) tiene un nivel medio y 0(0%) está en el nivel bajo de esta dimensión. Los datos arrojados evidencian que la mayor parte de los colaboradores cumplen con las tareas, poseen los conocimientos técnicos para ellos y se actualizan de manera constante.

**Tabla 9**

*Nivel comportamientos contraproducentes de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	20	25%
<b>Medio</b>	51	64%
<b>Alto</b>	9	11%
<b>Total</b>	80	100%

Nota: Datos de la encuestada aplicada a los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC.  
 Fuente: elaboración propia.

En la tabla 9 se puede observar que 51 (64%) de los encuestados muestra un nivel medio de comportamientos contraproducentes, 20(25%) tiene un nivel bajo y 9(11%) muestran un nivel alto en este tipo de conductas, es decir, que prevalece el nivel bajo; estos resultados ponen en evidencia que hay una tendencia a observar comportamientos de quejas y comentarios negativos contrarios al interés de la empresa, bien sea entre el personal, como con personas ajenas a la misma.

**Tabla 10**

*Nivel Rendimientos en el Contexto de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	0	0%
<b>Medio</b>	16	20%
<b>Alto</b>	64	80%
<b>Total</b>	80	100%

Nota: Datos de la encuestada aplicada a los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC.  
Fuente: elaboración propia.

En la tabla 10 se observa que 64(80%) de los encuestados tiene un nivel de rendimiento en el contexto alto, 16(20%) tiene un nivel medio y 0(0%) tiene un nivel bajo en esta dimensión, es decir, que hay prevalencia del nivel alto, esto implica que la mayor parte de los colaboradores, observa un comportamiento dedicado, de planificación, organización, actualización, participación activa y eficiencia laboral.

## V.2. Análisis estadístico inferencial

### Prueba de normalidad

**Tabla 11**

*Prueba de normalidad de los puntajes de inteligencia emocional y rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia en el año 2021*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
INTELIGENCIA EMOCIONAL	0,154	80	0,000	0,920	80	0,000
HABILIDAD DE AUTOCONCIENCIA	0,146	80	0,000	0,899	80	0,000
HABILIDAD DE AUTOCONTROL	0,130	80	0,002	0,942	80	0,001
HABILIDAD DE INTELIGENCIA SOCIAL O EMPATÍA	0,140	80	0,001	0,924	80	0,000
HABILIDADES SOCIALES	0,198	80	0,000	0,902	80	0,000
RENDIMIENTO LABORAL	0,151	80	0,000	0,962	80	0,017
RENDIMIENTO EN LA TAREA	0,177	80	0,000	0,892	80	0,000
COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCTIVOS	0,164	80	0,000	0,910	80	0,000
RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO	0,132	80	0,001	0,922	80	0,000

Nota: a. Corrección de significación de Lilliefors  
 b.  $P < 0.01$  (valor de la significancia escogida)  
 c. Datos de la aplicación del cuestionario a los colaboradores.

En la tabla 11 se pueden ver los datos que facilitan la determinación de la normalidad de las variables y de cada una de las dimensiones. En virtud de que la población de estudio fue superior a cincuenta (50) se aplica el criterio de la prueba Kolmogorov Smirnov, la cual muestra en todos los casos una significancia inferior a la elegida ( $< 0.01$ ) en consecuencia, se considera que los datos no tienen una distribución normal, por ende, se aplica una prueba no paramétrica para comprobar las hipótesis formuladas, en cuyo caso se utilizó la prueba Rho de Spearman.

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

**HG.** Existe relación significativa entre el manejo de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021

**H0.** No existe relación significativa entre el manejo de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021.

Nivel de confianza:  $\alpha=0.01$

Regla de decisión: Si  $p < 0.01$  se rechaza hipótesis nula y se acepta HG

Si  $p > 0.01$  no se rechaza hipótesis nula, no se acepta HG.

Prueba estadística: Rho de Spearman

**Tabla 12**

*Prueba de hipótesis para las variables Inteligencia emocional y rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia de 2021 según la prueba Rho de Spearman*

		INTELIGENCIA EMOCIONAL	RENDIMIENTO LABORAL
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Correlación de Spearman	1	,690**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	80	80
RENDIMIENTO LABORAL	Correlación de Spearman	,690**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	80	80

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: elaboración propia

La tabla 12 muestra la existencia de una relación positiva moderada, entre las variables estudiadas al obtener un coeficiente rho (0,690). Igualmente, se observa que, el valor de significancia fue menor al valor establecido ( $p=0,000 < 0.01$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada que señala: HG: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC, durante la etapa de pandemia del año 2021.

## Hipótesis específicas

### Hipótesis específica 1

**HE1** Existe relación significativa entre la habilidad de autoconciencia y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021

**HE1<sub>0</sub>** No existe relación significativa entre la habilidad de autoconciencia y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021.

Nivel de confianza:  $\alpha=0.01$

Prueba de decisión: Si  $p < 0.01$  se rechaza hipótesis nula (HE1<sub>0</sub>)-se acepta HE1

Si  $p > 0.01$  no se rechaza hipótesis nula (HE1<sub>0</sub>)-no se acepta HE1

Prueba estadística: Rho de Spearman

**Tabla 13**

*Prueba de hipótesis entre la dimensión habilidad de autoconciencia y rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia en el año 2021*

		HABILIDAD DE AUTOCONCIENCIA	RENDIMIENTO LABORAL
HABILIDAD DE AUTOCONCIENCIA	Correlación de Spearman	1	,589**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	80	80
RENDIMIENTO LABORAL	Correlación de Spearman	,589**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	80	80

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: elaboración propia

La tabla 13 muestra la existencia de una relación positiva moderada, entre la dimensión habilidad de autoconciencia y el rendimiento laboral, al obtener un coeficiente Rho = 0.589. Igualmente, se observa que el valor de significancia fue inferior al escogido ( $p=0.000 < 0.01$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (HE1<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis HE1: Existe relación entre la habilidad de autoconciencia y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021.

## Hipótesis específica 2

**HE2** Existe relación significativa entre la habilidad de autocontrol y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021.

**HE2<sub>0</sub>** No existe relación significativa entre la habilidad de autocontrol y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021.

Nivel de confianza:  $\alpha=0.01$

Prueba de decisión: Si  $p<0.01$  se rechaza hipótesis nula (HE2<sub>0</sub>)-se acepta (HE2)

Si  $p>0.01$  no se rechaza hipótesis nula (HE2<sub>0</sub>)-no se acepta (HE2)

Prueba estadística: Rho de Spearman

**Tabla 14**

*Prueba de hipótesis entre la dimensión habilidad de autocontrol y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021*

		HABILIDAD DE AUTOCONTROL	RENDIMIENTO LABORAL
HABILIDAD DE AUTOCONTROL	Correlación de Spearman	1	,604**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	80	80
RENDIMIENTO LABORAL	Correlación de Spearman	,604**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	80	80

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: elaboración propia

En la tabla 14 se observa que el valor del coeficiente de relación obtenido fue  $Rho=0.604$ , lo que demuestra una relación positiva moderada entre la habilidad de autocontrol y el rendimiento laboral. Asimismo, se observa que el valor de significancia fue menor al seleccionado ( $p=0.000<0.01$ ), por ende, se rechaza la hipótesis nula (HE2<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis HE2: Existe relación entre la habilidad de autocontrol y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC, durante la etapa de pandemia del año 2021.



### Hipótesis específica 3

**HE3.** Existe relación significativa entre la habilidad de empatía y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021.

**HE3<sub>0</sub>** No existe relación significativa entre la habilidad de empatía y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021.

Nivel de confianza:  $\alpha=0.01$

Prueba de decisión: Si  $p<0.01$  se rechaza hipótesis nula (HE3<sub>0</sub>)-se acepta HE3

Si  $p>0.01$  no se rechaza hipótesis nula (HE3<sub>0</sub>)-no se acepta HE3

Prueba estadística: Rho de Spearman

**Tabla 15**

*Prueba de hipótesis entre la dimensión habilidad de empatía y rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021*

		HABILIDAD DE EMPATÍA	RENDIMIENTO LABORAL
HABILIDAD DE INTELIGENCIA SOCIAL O EMPATÍA	Correlación de Spearman	1	,659**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	80	80
RENDIMIENTO LABORAL	Correlación de Spearman	,659**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	80	80

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: elaboración propia

En la tabla 15 se observa que el valor del coeficiente obtenido fue  $Rho=0.659$  lo que evidencia una relación positiva moderada entre la habilidad de empatía y el rendimiento laboral. De la misma manera, se observa que el valor de significancia fue inferior al elegido ( $p=0.000<0.01$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (HE3<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis HE3: Existe relación significativa entre la habilidad de inteligencia social o empatía y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la pandemia del año 2021.

#### Hipótesis específica 4

**HE4.** Existe relación significativa entre las habilidades sociales y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021

**HE4<sub>0</sub>** No existe relación significativa entre las habilidades sociales y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021.

Nivel de confianza:  $\alpha=0.01$

Prueba de decisión: Si  $p < 0.01$  se rechaza hipótesis nula (HE4<sub>0</sub>)-se acepta HE4

Si  $p > 0.01$  no se rechaza hipótesis nula (HE4<sub>0</sub>)-no se acepta HE4

Prueba estadística: Rho de Spearman.

**Tabla 16**

*Prueba de hipótesis entre la dimensión habilidades sociales y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021*

		HABILIDADES SOCIALES	RENDIMIENTO LABORAL
HABILIDADES SOCIALES	Correlación de Spearman	1	,687**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	80	80
RENDIMIENTO LABORAL	Correlación de Spearman	,687**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	80	80

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: elaboración propia.

En la tabla 16 se observa que el valor del coeficiente obtenido fue  $Rho=0.687$  evidenciando una relación positiva moderada entre las habilidades sociales y el rendimiento laboral. De la misma manera, se observa que el valor de significancia fue menor al elegido ( $p=0.000 < 0.01$ ), en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (HE4<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis HE4: Existe relación significativa entre las habilidades sociales y el rendimiento de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la pandemia del año 2021.

## **VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **VI.1. Discusión**

De acuerdo a lo planteado en el objetivo general, se estudió la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC, durante la etapa de pandemia del año 2021, resultando la existencia de una relación positiva moderada ( $Rho=,690$ ) y significativa ( $p=0.000<0.01$ ). Estos resultados coinciden a nivel internacional, con los alcanzados por Alonazi (2020) quien analizó el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de 340 personas trabajadoras de un centro de salud durante la época de Covid-19, demostrando que existe una relación significativa entre ellas ( $r=0,389$ ;  $p<0.01$ ). De igual manera Aragón Zepeda (2019) se pronunció sobre la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño mostrado en el trabajo, como quiera que, de acuerdo con este autor, los trabajadores con inteligencia emocional muestran optimismo, luchan por mejorar y alcanzar estándares alto, tienen auto regulación y empatía, lo que se manifiesta en el rendimiento laboral. En esa misma línea, se pronunció Lindao Tomalá (2019) quien analizó los niveles de inteligencia emocional y rendimiento de los trabajadores de la Empresa EMASA-EP de Ecuador, encontrando que 44,93% de ellos tienen poco dominio de sus impulsos emocionales, es decir, poca inteligencia emocional; 37,9% tiene un desempeño malo y 32,4% tienen un desempeño muy malo, por lo que concluyó que la inteligencia emocional sí incide en el rendimiento laboral, y dentro de ella, la adaptabilidad, comprensión y comunicación son las características que mejor inciden en dicho rendimiento. Por su parte, Ngyyen y Tuan-Nham (2019) analizaron la influencia de la inteligencia emocional y cognitiva en el rendimiento laboral, tomando una muestra de 191 trabajadores de distintas áreas del sector empresarial, demostrando que la inteligencia cognitiva moderó la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, demostrando que las personas con mayor inteligencia cognitiva obtienen mayores conocimientos relacionados con el trabajo, lo que se traduce en un mayor rendimiento. De igual manera demostraron que la inteligencia cognitiva incide en el control de las emociones, por ende, se logra un mejor desempeño laboral.

A nivel nacional, los hallazgos del presente estudio, coinciden con los resultados obtenidos por Ventura (2021) quien analizó las mismas variables en el personal de la UGEL de Huánuco, obteniendo un coeficiente de correlación  $r=0.533$  y una significancia  $p=0.000$ . De igual manera, Sánchez (2019) al estudiar a los

trabajadores de un Complejo Comercial en Comas, halló una relación positiva media o moderada ( $r=0.651$ ) y significativa ( $p=0.000<0.05$ ) entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral. Se coincide igualmente, con los hallazgos de Apaza (2018) quien analizó las mismas variables en el personal que labora en el Gobierno de Puno hallando la existencia de una asociación positiva, moderada y significativa ( $r=.629$ ;  $p<0.000$ ). Por su parte, Tito (2018) al evaluar personal adscrito a una dependencia del SUNAT obtuvo relaciones positivas altas entre el rendimiento laboral y la inteligencia emocional, al obtener un coeficiente estadístico  $r=.740$ .

A nivel local, hay estudios que también son coincidentes con los hallazgos de la presente investigación, al respecto se puede citar, el trabajo de Díaz-Casanova (2022) quien halló que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, al obtener un coeficiente Rho de Spearman de 0.038 y un valor  $p = 0.008$ . En ese mismo sentido, Mostacero (2021) al evaluar a 409 miembros del personal administrativo de la Universidad Nacional de Cajamarca, encontró resultados que confirman la relación entre estas dos variables, demostrando que existe relación positiva alta entre ambas variables al obtener un coeficiente  $r=0,7609$ , siendo dicha relación significativa, al obtener un valor  $p=0.021$ , que es inferior al valor de significancia elegido, que fue  $p=0,05$ . Finalmente, García y Quiroz (2019) al estudiar la incidencia de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los miembros del personal administrativo y de asistencia de una empresa de Salud de Cajamarca, hallaron la existencia de una relación positiva (Rho de Spearman 0.775;  $p=0.000<0.05$ ), lo que significa que mientras mayor es la inteligencia emocional de los colaboradores mayor es su rendimiento, porque ponen en práctica la autorregulación de sus emociones.

De acuerdo al primer objetivo específico, se estudió la relación de la habilidad de autoconciencia con el rendimiento laboral, utilizando el coeficiente Rho de Spearman dada la anormalidad de los datos y cuyo valor fue (.589) y donde la significancia bilateral arrojó  $0.000<0.01$  (Tabla 13), lo que determinó que se rechazara la hipótesis nula y se aceptara la hipótesis alterna (HE1), en consecuencia, se comprobó la existencia de la relación estudiada, que resultó ser positiva, moderada y significativa. Estos resultados, coinciden con los obtenidos por Sánchez (2019) quien relacionó el descubrimiento de las emociones (autoconciencia) con el rendimiento y halló una relación similar a la de esta investigación, al alcanzar un

coeficiente  $Rho=,524$ ; asimismo, la relación es significativa porque el valor  $p=0.000<0.05$ .

De acuerdo al segundo objetivo específico, se buscó determinar la relación entre la dimensión habilidad de autocontrol y el rendimiento laboral, utilizando el coeficiente Rho de Spearman dada la anormalidad de los datos. Esta prueba arrojó un valor  $Rho=,604$  y un valor de significancia (bilateral)  $0.000<0.01$ , lo que evidencia una relación positiva, moderada y significativa (Tabla 14) que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis (HE2). Estos resultados coinciden con Sánchez (2019) quien denominó a esta dimensión como motivación propia, resultando un valor  $Rho=,593$  que revela una relación positiva y moderada, y significativa, al obtener un valor  $p=0,000<0,05$ .

De acuerdo al tercer objetivo específico, se determinó la relación entre la habilidad de empatía y el rendimiento laboral, resultando la existencia de una relación positiva moderada al obtener un valor  $Rho=,659$ ; y significativa porque a la significancia bilateral se obtuvo  $0.000<0.01$  (Tabla 15) comprobándose la hipótesis (HE3) y rechazando (HE3<sub>0</sub>) Estos resultados, se comparan con los de Sánchez (2019) quienes determinaron la existencia de la asociación entre el factor interpersonal y el desempeño mostrado en el trabajo, siendo esta relación en el caso de ambas investigaciones de tipo moderada y estadísticamente significativa, al obtener como resultados los estadísticos  $Rho=,672;p=0.000<0.05$ .

Finalmente, de acuerdo a lo pautado en el cuarto objetivo específico, se determinó la relación entre las habilidades sociales y el rendimiento laboral, siendo esta positiva y moderada porque se obtuvo un valor  $Rho=,687$ , y la significancia bilateral  $=0,000<0.01$  evidenciando que la misma es significativa (Tabla 16) comprobando de esa manera la hipótesis HE4 y rechazando la hipótesis nula (HE4<sub>0</sub>). Estos resultados guardan similitud con los de Sánchez (2019) quien analizó como se relaciona la gestión de las relaciones con el rendimiento y halló la existencia de una relación positiva y moderada, porque su coeficiente Rho fue de  $,672$ ; y significativa, porque obtuvo un valor  $p=0.000<0.05$ .

## **VI.2. Conclusiones**

1. El objetivo general propuso determinar la relación entre el manejo de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca SAC, en la etapa de pandemia de 2021 y los resultados obtenidos en la aplicación de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, debido a que los datos de las variables no presentaron una distribución normal, han confirmado dicha relación, como quiera que se obtuvo el estadístico  $Rho=,690$  y un valor  $p=0.000<0.01$  lo que determinó que se rechazara la hipótesis nula y se comprobara la hipótesis principal que confirma la existencia entre ellas de una relación significativa.

2. El primer objetivo específico propuso determinar la relación entre la habilidad de autoconciencia y el rendimiento en el trabajo, el resultado de la prueba Rho de Spearman arrojó el coeficiente  $Rho=,589$  y un valor  $p=0.000<0.01$ , se concluye que sí existe dicha relación, confirmando la hipótesis que señala que la misma es significativa.

3. El segundo objetivo específico propuso determinar la relación entre la habilidad de autocontrol y el rendimiento en el trabajo, evidencia el estadístico Rho de Spearman un valor  $Rho=,604$  y un valor  $p=0.000<0.01$ , se concluye que sí existe dicha relación, comprobando la hipótesis que señala que la misma es significativa.

4. El tercer objetivo específico propuso determinar la relación entre la habilidad de empatía y el rendimiento en el trabajo, el resultado de la prueba Rho de Spearman arrojó el coeficiente  $Rho=,659$  y un valor  $p=0.000<0.01$ , se concluye que sí existe dicha relación y se confirma la hipótesis que plantea que la misma es significativa.

5. El cuarto objetivo específico propuso determinar la relación entre las habilidades sociales y el rendimiento laboral, el resultado de la prueba Rho de Spearman arrojó el estadístico  $Rho=,687$  y un valor  $p=0.000<0.01$ , se concluye que sí existe dicha relación, y se confirma la hipótesis que plantea que la misma es significativa

### **VI.3. Recomendaciones**

1. Al quedar demostrada la existencia de la relación que tiene la inteligencia emocional con el rendimiento de los trabajadores, se recomienda a los directivos de la empresa Autonort Cajamarca, aplicar estrategias de estímulo de la inteligencia emocional y de sus distintos componentes (autoconciencia, autocontrol, empatía y habilidades sociales) con la finalidad de optimizar sus niveles, con miras a fortalecer su desarrollo personal y elevar el desempeño de estos colaboradores, lo que seguramente tendrá repercusiones positivas en la organización.

2. Diseñar e implementar programas de incentivos y ascensos que impliquen asumir mayores competencias para los colaboradores, con el propósito de promover un eficaz y eficiente desempeño, fortaleciendo el alto nivel que se evidenció en el curso de la investigación.

3. Se sugiere a los directivos de la empresa Autonort Cajamarca SAC, realizar charlas, talleres y cualquier otra actividad grupal con miras a la capacitación del personal de la empresa, con relación a los efectos perniciosos que sobre esta trae los comportamientos contraproducentes. Al mismo tiempo, se recomienda a los colaboradores de este ente empresarial, tomar conciencia de las derivaciones negativas de estos comportamientos y ajustar su conducta para evitar los perjuicios que dichas acciones generan en la organización.

4. Esta investigación puede ser objeto de réplica en otros ambientes organizacionales, de esta manera, se sugiere a otros investigadores la realización de estudios similares en otras empresas, por ejemplo, del sector público, de esa manera se podría establecer la existencia o no de vinculación entre las variables estudiadas y realizar un estudio comparativo de organizaciones de ambos sectores, como quiera que la empresa aquí estudiada pertenece al sector privado y determinar de esa manera si tienen la misma tendencia.

## LISTA DE REFERENCIAS

- Aguinis, H. (2009). *Performance management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Alonazi, W. (2020). The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance During COVID-19 Crisis: A Cross-Sectional Analysis. *Psychology Research and Behavior Management* (13). 749-757.
- Aragón, J. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente* 6(1). 57-67
- Argoti, E., Martínez, J. & Guevara, L. (2015). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencias de la Salud*, 3(11), 41-46
- Apaza, M. (2018). *La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del Gobierno de Puno, 2017*. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional del Altiplano].  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9497>
- Bar-On, R. (1996). *Psicología*. Prentice Hall, Hispanoamericana
- Borman, W. & Motowidlo, S. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt and W. C. Borman (eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 71-98). San Francisco: Jossey-Bass.
- Boyatzis, R., Goleman, D., y Rhee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the emotion competence inventory (ECI). En R. Bar-On y J.D. Parkers (Eds.). *Handbook of emotional intelligence* (pp. 343-362). San Francisco: Jossey-Bass.
- Branger, A. (2016). Sistematización de experiencias prácticas sobre procesos de formación en temas de negociación y otros mecanismos alternativos de resolución de conflictos. *Anuario* 39(1). 156-176.
- Campbell, J.P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. En M. D. Dunnette y L. M. Hough (Eds.). *Handbook of industrial and organizational psychology*: Vol. 1. (pp. 687-732). (2ª edición). Consulting Psychologist Press



- Carmona-Fuentes, P. & Rosas-Reyes, R. (2017). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Revista Líder* 19 (31), 107-118. <http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/31/5.-Carmona.pdf>
- Certo, S. (1994). *Modern management: diversity quality, ethics and the global environment*. Bostón: Allyn & Bacon.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill Editores.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill Editores.
- Coopersmith, S. (1989). *The antecedents of selfesteem*. Psychologist Press.
- Dalal, R. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1241-1255
- Davis, K. Newstrom, J. (2003). *Comportamiento individual e interpersonal. Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill Editores.
- Díaz-Casanova, G. (2022). *Inteligencia emocional y rendimiento laboral en colaboradores de la gerencia de vialidad y transporte de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2020-* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4900>
- Gabini, S. & Salessi S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. *Revista Evaluar* 16(1), 10-20
- Gabini, S. (2018) Potenciales predictores del rendimiento laboral. Una exploración empírica. Buenos Aires: Editorial Teseo
- García Falla, A. y Quiroz Caballero, M. (2019). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores en la Empresa Medisalud Group SRL Cajamarca, 2019*. [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22030/Garc%c3%ada%20Falla%20Angelita%20Lourdes%20-%20Quiroz%20Caballero%20Melva.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: the theory of multiple intelligences*. Nueva York: Basic Books.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairos.
- Goleman, D. (1999). *La inteligencia emocional en la empresa*. Madrid: Editorial Vergara.
- Gómez, C. (2002). Liderazgo: conceptos, teorías y hallazgos relevantes. *Cuadernos Hispanoamericanos de psicología* 2(2). 61-77. e [http://www.lbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos\\_hispanoamericanos\\_psicologia/volumen2\\_numero2/articulo\\_5.pdf](http://www.lbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen2_numero2/articulo_5.pdf)
- Guardiola, C. & Basurto, K. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, (V)1. 69-77. <https://www.redalyc.org/pdf/4676/467646130004.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education
- Koopmans, L. Bernaards, C. Hildebrandt, V., Van Buurens, S., Van der Beek, A. & De Vet, H. (2013). Development of and individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28
- Lindao Tomalá, G. (2019). *La inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de EMASA-EP, provincial de Santa Elena, año 2018*. [Tesis de Grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena-Ecuador]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5167>
- Martínez A. & Campos W. (2015). Correlación entre actividades de interacción social registradas con nuevas tecnologías y el grado de aislamiento social en los adultos mayores. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*, 36(3), 181-191. <https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>

- Mayer, J. & Salovey, P. (1997). *Emotional development and emotional intelligence: implications for educators*. New York: Basic Books.
- Murphy, K. R. (1990). Job performance and productivity. En K. R. Murphy y F. E. Saal (Eds). *Psychology in Organizations: Integrating science and practice* (pp. 157-176). Hillsdale, N.J.: Erlbaum
- Nava, A. (2006). *Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las PYMES*. [Tesis doctoral, Universidad Rafael Belloso Chacín]. Repositorio Institucional.
- Nguyen, N.&Tuan-Nham, P. (2019). Relationship between Ability-Based Emotional Intelligence, Cognitive Intelligence, and Job Performance. *Sustainability*, 11(8). 22-99. <https://doi.org/10.3390/su11082299>
- Ordóñez López, A., González Barrón, R. Montoya Castilla, I. y Schoeps, K. (2014). Conciencia emocional, estado de ánimo y rendimiento académico. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 6(1) 229-236. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851790027.pdf>
- Real Academia Española (2022). *Diccionario*. <https://dle.rae.es/>
- Robbins, S. & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17ma ed). México: Pearson Education.
- Roca, E. (2008). *Cómo mejorar tus habilidades sociales*. España. ACDE
- Roca, E. (2013). *Inteligencia emocional y conceptos afines: autoestima sana y habilidades sociales*. Congreso de Inteligencia Emocional y Bienestar. Zaragoza, 2013. <https://www.cop.es/colegiados/PV00520/pdf/IE,%20AE,%20HS.%206p.pdf>
- Sánchez, I. (2019). *Inteligencia emocional y el rendimiento laboral de los colaboradores del Complejo Comercial Unichachi, Comas 2019*. [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43486/Sanchez\\_SIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43486/Sanchez_SIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mostacero, A. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca*,

2019. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca].  
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4985>
- Tito, L. (2018). Inteligencia emocional y rendimiento laboral de los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT, 2017. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30247/tito\\_fl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30247/tito_fl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ureña Salazar, V. & Parrales Rodríguez, S. (2015). Aporte de la actualización en la práctica profesional de orientadoras y orientadores. *Revista Actualidades Investigativas en Educación* 15(1). 1-21.  
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v15n1/a38v15n1.pdf>
- Ventura, E. (2021). La inteligencia emocional y su relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local-Huánuco 2018. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco].  
<http://distancia.udh.edu.pe/handle/123456789/2733>
- Vivas, M., Gallegos, D. y González, B. (2007). *Educación de las emociones*. España: Producciones editoriales.
- Yabar Bornaz, K. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro Red La Molina – Cieneguilla*. [Tesis de posgrado, Universidad San Martín de Porres, Perú].  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2593/YABAR\\_K.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2593/YABAR_K.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## APÉNDICES

### Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>AUTOR:</b>			<b>FECHA:</b>
Taculí Briones, Daysi Isabel.			25/04/2022
<b>TÍTULO: El manejo de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC, durante la etapa de pandemia del año 2021.</b>			
<b>1. Problema General:</b>	<b>1. Objetivo General:</b>	<b>1. Hipótesis General:</b>	<b>V (1)</b>
¿Cuál es relación entre el manejo de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021 ?	Determinar la relación entre el manejo de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021	Existe relación significativa entre el manejo de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021.	Manejo de la inteligencia emocional
<b>2. Problemas Específicos:</b>	<b>2. Objetivos Específicos</b>	<b>2. Hipótesis específicas</b>	<b>V (2)</b>
1.-¿Cuál es la relación entre la habilidad de autoconciencia y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021?	1.- Determinar la relación entre la habilidad de autoconciencia y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021	HE1. Existe relación significativa entre la habilidad de autoconciencia y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC, durante la etapa de pandemia del año 2021.	Rendimiento laboral
			<b>1. Tipo de Investigación</b> Cuantitativa, básica. <b>2. Nivel de Investigación</b> Correlacional <b>3. Método:</b> Hipotético-Deductivo. <b>4. Diseño de la Investigación:</b> No experimental, transeccional, correlacional. <b>5. Población:</b> 101 colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC en 2021 <b>6. Muestra:</b> 80 colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC en 2021

<p>2.-¿Cuál es la relación entre la habilidad de autocontrol y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021?</p>	<p>2.- Determinar la relación entre la habilidad de autocontrol y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021</p>	<p>HE2. Existe relación significativa entre la habilidad de autocontrol y rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021.</p>		<p><b>7. Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>8. Instrumentos:</b> Cuestionario de Inteligencia Emocional Escala de Rendimiento Laboral individual adaptado por Gabini y Saressi (2016).</p> <p><b>9. Dimensiones</b> * VARIABLE Habilidad de autoconciencia, de autocontrol, de empatía y sociales. VARIABLE 2: Rendimiento en la tarea, en el contexto y comportamientos contraproducentes.</p>
<p>3.-¿Cuál es la relación entre la habilidad de empatía y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021?</p>	<p>3.- Determinar la relación entre la habilidad de empatía y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021.</p>	<p>HE3. Existe relación significativa entre la habilidad de empatía y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021</p>		
<p>4. ¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021?</p>	<p>4. Determinar la relación entre las habilidades sociales y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021</p>	<p>HE4. Existe relación significativa entre las habilidades sociales y el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca SAC durante la etapa de pandemia del año 2021</p>		

## Anexo n.º 2. CUESTIONARIO SOBRE MANEJO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

A continuación, se presentan una serie de preguntas con el fin de recabar la información que se requiere en el desarrollo de una investigación que se realiza en esta Institución. Agradezco responda con absoluta sinceridad y libertad, toda vez que la información suministrada será absolutamente confidencial y sólo será manejada por el investigador.

1	2	3	4	5
NUNCA	A VECES	OCASIONALMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

	PLANTEAMIENTO	Nunca	A veces	Ocasionalmente	Casi Siempre	Siempre
<b>HABILIDAD DE AUTOCONCIENCIA</b>						
1.	Entiendo mis propias emociones y las de los demás					
2.	Confío en mi propio juicio y en las decisiones que tomo					
3.	Expreso mis puntos de vista ante los demás con toda seguridad					
4.	Me siento satisfecho cuando realizo actividades dentro de la organización					
5.	Reconozco mis fortalezas y las empleo para alcanzar las metas					
6.	Me siento capaz de tomar decisiones firmes					
<b>HABILIDAD DE AUTOCONTROL</b>						
7.	Mantengo la serenidad ante situaciones difíciles					
8.	Sí cometo un error lo admito y lo corrijo					
9.	Manejo efectivamente mis emociones e impulsos					
10.	Reflexiono sobre la manera de expresarme en momento de emociones					



	intensas como rabia, angustia, incertidumbre.					
11.	Coordino las ideas cuando estoy presionado					
12.	Mantengo la calma ante las adversidades					
<b>HABILIDAD DE INTELIGENCIA SOCIAL O EMPATÍA</b>						
13.	Comprendo las motivaciones, necesidades, emociones y comportamientos de los demás					
14.	Me intereso por los problemas de mis compañeros de trabajo					
15.	Soy sensible a la dinámica interpersonal dentro y fuera de la organización					
16.	Apoyo a mis compañeros de trabajo con agrado					
17.	Escucho con atención a mis compañeros de trabajo para entender sus sentimientos					
18.	En los trabajos en equipo sobre las tareas de la empresa me gusta escuchar las opiniones de todos los involucrados para sacar mis propias conclusiones					
<b>HABILIDADES SOCIALES</b>						
19.	En la organización mis compañeros me piden lineamientos para realizar las tareas					
20.	Me relaciono con mis compañeros con respeto tacto					
21.	Se negociar con éxito					
22.	En caso de conflictos propongo soluciones sencillas					

23.	Comparto información abiertamente con mis compañeros para ayudarlos con sus labores					
24.	Me gusta trabajar en equipo					
25.	Considero que me comunico de manera efectiva					
26.	Comunico la confianza que tengo en mis compañeros para el logro de los objetivos trazadas en la organización					

### Anexo n.º3. CUESTIONARIO SOBRE RENDIMIENTO LABORAL

A continuación, se presentan una serie de preguntas con el fin de recabar la información que se requiere en el desarrollo de una investigación que se realiza en esta Institución. Agradezco responda con absoluta sinceridad y libertad, toda vez que la información suministrada será absolutamente confidencial y sólo será manejada por el investigador

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	OCASIONALMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Nº	PLANTEAMIENTO	Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Casi Siempre	Siempre
<b>RENDIMIENTO EN LA TAREA</b>						
<b>En los últimos tres meses...</b>						
1.	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario					
2.	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas					
3.	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía alcanzar					
4.	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados					
5.	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo					
<b>COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES</b>						
<b>En los últimos tres meses ...</b>						
6.	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo					
7.	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros					
8.	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo					
9.	Me concentré en los aspectos negativos del trabajos, en lugar de enfocarme en las cosas positivas					
<b>RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO</b>						
<b>En los últimos tres meses...</b>						

10.	Planifiqué mi trabajo de manera que pude hacerlo en tiempo y forma					
11.	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas					
12.	Participe activamente de las reuniones laborales					
13.	Mi planificación laboral fue óptima					

## Anexo n.º4. Estadística de fiabilidad del Cuestionario de Inteligencia Emocional

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg 1	99,2000	365,073	0,440	0,969
Preg 2	98,8875	362,329	0,629	0,968
Preg 3	98,9625	360,669	0,627	0,968
Preg 4	98,7125	361,119	0,651	0,968
Preg 5	98,7250	357,620	0,714	0,967
Preg 6	98,8750	355,655	0,712	0,967
Preg 7	99,2000	356,668	0,715	0,967
Preg 8	99,0250	349,696	0,774	0,967
Preg 9	99,3875	352,190	0,696	0,967
Preg 10	99,4625	354,100	0,599	0,968
Preg 11	99,3750	347,123	0,834	0,966
Preg 12	99,2750	349,721	0,799	0,966
Preg 13	99,4625	349,695	0,717	0,967
Preg 14	99,3500	350,509	0,673	0,968
Preg 15	99,5500	351,137	0,626	0,968
Preg 16	99,0750	342,323	0,868	0,966
Preg 17	99,0250	352,556	0,735	0,967
Preg 18	98,9750	341,999	0,874	0,966
Preg 19	99,5750	360,399	0,529	0,968
Preg 20	98,7375	347,209	0,854	0,966
Preg 21	99,3000	346,314	0,804	0,966
Preg 22	99,3500	352,787	0,735	0,967
Preg 23	99,1250	349,301	0,771	0,967
Preg 24	98,9500	343,643	0,854	0,966
Preg 25	99,3375	348,150	0,795	0,966
Preg 26	99,2250	348,809	0,798	0,966

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,968	26

## Anexo n.º5. Estadística de fiabilidad cuestionario de rendimiento laboral

### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg 1	40,9500	42,630	0,642	0,787
Preg 2	41,4125	42,726	0,569	0,791
Preg 3	41,0500	42,251	0,630	0,787
Preg 4	41,1375	40,145	0,738	0,776
Preg 5	41,1500	40,635	0,709	0,779
Preg 6	42,8625	47,664	0,066	0,834
Preg 7	42,9125	45,625	0,188	0,825
Preg 8	43,6500	49,673	-0,042	0,835
Preg 9	43,4500	46,048	0,171	0,825
Preg 10	41,2875	42,891	0,540	0,793
Preg 11	41,2250	40,911	0,686	0,781
Preg 12	41,4250	40,703	0,639	0,783
Preg 13	41,3875	40,544	0,655	0,782

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,812	13

## Anexo n.º6. Valor de la Prueba Rho de Spearman

**Tabla 2.** Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y campos (2015)









**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

EL MANEJO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTONORT CAJAMARCA SAC DURANTE LA ETAPA DE  
PANDEMIA DEL AÑO 2021.

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**I. DATOS GENERALES**

Nombre: RAUL ALBERTO FLORES CASAFRANCA  
Especialidad: Master en Neurociencias, Master en Resolución de Conflictos y Mediación  
Fecha: 28 de julio de 2021

**II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

1. FORMA:  
Sin observaciones respecto a la forma.....
2. CONTENIDO:  
Sin observaciones respecto al contenido.....
3. ESTRUCTURA:  
Sin observaciones respecto a la estructura.....

**III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:**

.....  
Luego, de revisado el documento, procede a su aprobación.

SI

NO

Raúl Alberto Flores Casafranca  
DNI N° 07937771  
Fecha: 28/07/2021



**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

**EL MANEJO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTONORT CAJAMARCA SAC DURANTE LA ETAPA DE  
PANDEMIA DEL AÑO 2021.**

**VALIDACIÓN DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

Nombre: IRVING JAIR SÁNCHEZ BAZÁN  
Especialidad: MAGISTER EN GESTION DEL TALENTO HUMANO  
Fecha: 28/07/2021

**II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

1. FORMA:  
SIN OBSERVACIONES RESPECTO A LA FORMA  
.....  
.....
2. CONTENIDO:  
SIN OBSERVACIONES RESPECTO AL CONTENIDO  
.....  
.....
3. ESTRUCTURA:  
SIN OBSERVACIONES RESPECTO A LA ESTRUCTURA  
.....  
.....

**III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:**

.....

Luego, de revisado el documento, procede a su aprobación.

SI

NO

IRVING JAIR SANCHEZ BAZAN  
DNI: 45212814  
Fecha: 28/07/2021



UNIVERSIDAD  
PRIVADA DEL NORTE

**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
**ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS**

**EL MANEJO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AUTONORT CAJAMARCA SAC DURANTE LA ETAPA DE PANDEMIA DEL AÑO 2021.**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		X	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		X	

**Aportes y/o sugerencias:**

.....  
 .....  
 .....

  
 TATIANA TAIABEL SANCHEZ  
 VARGAS  
 DNI: 43088515  
 Fecha: 28/07/2021