

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en una
empresa industrial de Chiclayo 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Manuel Nicolas Pasco Palacios

ASESOR

Rafael Camilo Giron Cordova

<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>

Chiclayo, 2024

**Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en una
empresa industrial de Chiclayo 2023**

PRESENTADA POR
Manuel Nicolas Pasco Palacios

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

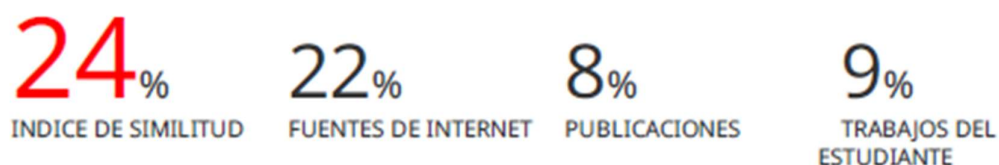
Ubillus Ubillus Luis Alberto
PRESIDENTE

Jessica Karin Solano Cavero
SECRETARIO

Rafael Camilo Giron Cordova
VOCAL

Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en una empresa industrial de Chiclayo 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
5	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	revistas.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
8	www.grafiati.com Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	

Índice

Resumen	5
Abstract	6
Introducción.....	7
Revisión de literatura.....	9
Resultados y discusión	16
Conclusiones	23
Recomendaciones	24
Referencias.....	26
Anexos	29

Resumen

Este artículo tuvo como propósito determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en una empresa industrial de Chiclayo 2023.

La metodología utilizada en el estudio se fundamentó en la teoría de Goleman para evaluar la variable de inteligencia emocional. Por otro lado, la variable de desempeño laboral se analizó a través de la teoría de Hernández. Para llevar a cabo el estudio, se contó con una muestra de 104 colaboradores.

El principal resultado del estudio indica que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, se ha evidenciado que hay aspectos directivos que no se han desarrollado lo suficiente, lo que ha impactado directamente en el desempeño de los empleados. En cuanto a los objetivos específicos, se encontró que la inteligencia emocional se encuentra en un nivel medio, al igual la variable del desempeño laboral se encuentra en un nivel medio; además, se encontró relación significativa entre las dimensiones de la variable de inteligencia emocional y la variable de desempeño laboral.

Palabras claves: Inteligencia emocional, desempeño laboral, colaborador.

Abstract

The purpose of the article was to determine the relationship between emotional intelligence and job performance in an industrial company in Chiclayo 2023.

The methodology used in the study was based on Goleman's theory to evaluate the emotional intelligence variable. On the other hand, the job performance variable was analyzed through Hernandez theory. To carry out the study, we had a sample of 104 collaborators.

The main result of the study indicates that there is a significant relationship between emotional intelligence and job performance, it has been shown that there are managerial aspects that have not been developed enough, which has directly impacted the performance of employees. Regarding the specific objectives, it was found that emotional intelligence is at a medium level, just as the work performance variable is at a medium level; Furthermore, a significant relationship was found between the dimensions of the emotional intelligence variable and the job performance variable.

Keywords: Emotional intelligence, work performance, collaborator.

Introducción

En las últimas décadas, la inteligencia emocional se ha estudiado en diversos ámbitos de la vida humana, esto producto de su mal desarrollo que se ha evidenciado, sobre todo en la parte laboral, puesto que los conflictos por no percibir, comprender y regular emociones han sido causales de los fracasos de las empresas del sector público y privado (Agudelo et al. 2022).

Ortiz y Núñez (2021) indican que, ante un mal manejo gerencial atravesado por la coyuntura sanitaria, las entidades privadas han tenido que lidiar con un personal con emociones negativas, frustraciones, aislamientos o desasosiegos, generando fracasos organizacionales, contextos de incertidumbres e ineficiencia en la parte corporativa, determinando que la inteligencia emocional no está desarrollada en mayor medida. Asimismo, De la Cruz (2020) señaló que la inteligencia emocional de los directivos de las empresas españolas no estaba adecuadamente implementada, todo ello producido por el estrés y la poca comunicación entre empleados con sus superiores, produciendo incumplimiento de metas e indicadores negativos en la calidad de servicio que ofrecían.

En referencia a el desempeño laboral, según Galarza et al. (2021) en los tiempos actuales, por múltiples factores institucionales, se ha notado cierto incumplimiento de metas, debido a una mala ejecución de tareas por parte de los colaboradores, lo cual ha ocasionado la poca competitividad en el mercado laboral e insatisfacción por parte de los clientes.

Martínez (2021) indica que la conciencia y el manejo de emociones en los empresarios de Lima no se han manejado de manera apropiada todo ello como producto de problemáticas cotidianas que se viven diariamente en la organización, entre los cuales destacan el estrés, la poca empatía y un bajo liderazgo. Por su parte, Condori, et al. (2021) quienes indican que en el último año apenas un 55% de comerciantes de la empresa industrial y de bienes y servicios genera un optimo desempeño laboral, de la misma manera un 34% es eficaz y el 33% es eficiente en las funciones que se le asigna, todo ello a producto de conflictos entre el personal y estrés laboral.

Una empresa en el rubro industrial en Chiclayo, dedicada a fabricación y venta de productos de PVC utilizados para la transmisión de fluidos y energías , por lo cual para sus funciones cuenta con un personal directivo y operativo, así como los mejores materiales para ofertar al usuario. Actualmente, padece de problemas en el ámbito gerencial, los cuales son: diferentes directivos saben escuchar, pero les falta capacidad de debate o ajuste a la tendencia

a delegar responsabilidad y toma de decisiones al gestionar sus áreas; también se visualiza situaciones de inconformidad por cambios organizacionales, a esto se le suma problemas en autorregulación en que puedan educarse en sus emociones de forma que ayude a todos a hacer su trabajo, a que los empleados se sientan motivados para ser leales a la empresa, a que aprendan empatía para entender cómo se sienten los demás y habilidades sociales para poder comunicarse adecuadamente a las situaciones que ocurren dentro de la empresa para que puedan interactuar sin dificultad con otras personas, lo cual son factores claves para el buen manejo de la inteligencia emocional; y también la falta de manejo en las coordinación entre las áreas; así mismo, conducen a que éstos no gestionen de forma positiva sus propias emociones y esto puede ocasionar estrés, tensión, ansiedad entre otros conflictos. Todo lo descrito anteriormente, ha conllevado a que el desempeño laboral que generan de manera diaria no logre posicionarse en el éxito que han planificado, ya que las metas y objetivos no se logran desarrollar, causando preocupación en los dueños. Por ello, la empresa necesita que todos sus colaboradores perciban que los directivos tengan una actitud que evidencie una adecuada inteligencia emocional gestionando acertadamente las relaciones interpersonales, fomentando así un buen ambiente laboral trayendo como consecuencia una mejora en su desempeño laboral.

Por lo anteriormente dicho, se planteó la siguiente pregunta ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en una empresa industrial de Chiclayo 2023?

Teniendo como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en una empresa industrial de Chiclayo 2023, así mismo como objetivos específicos determinar el nivel de inteligencia emocional, el nivel de desempeño laboral y medir la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en una empresa industrial de Chiclayo 2023.

El presente estudio enriquecerá el conocimiento que se tiene hasta ahora sobre la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el Perú, específicamente en Chiclayo; así mismo, se justifica por tratarse de una problemática significativa que pasa a diario en diferentes empresas, puesto que son muchos de los trabajadores que muestran actos laborales no eficientes, los cuales limitan sus propias metas y objetivos, siendo una afectación directa lo asociado con la inteligencia emocional que gestionan sus propios jefes, siendo necesario analizarlo desde la parte empresarial respectivamente, con este estudio la empresa tendrá como

referencia que puntos son los que tiene que mejorar y tomar las medidas pertinentes mediante una planificación y estrategia del área competente ya que como se pudo evidenciar existen niveles medios en ambas variables tanto en la inteligencia emocional como en el desempeño laboral siendo el objetivo llegar al desarrollo máximo de las mismas.

También servirá para otras empresas que puedan tomar como referencia dicha investigación y se enfoquen en la inteligencia emocional y cómo está afecta en el desempeño laboral de sus colaboradores; la presente investigación cuenta con información actual, sistematizada y profunda con resultados confiables y certeros.

Revisión de literatura

En referencia a los estudios previos, se tiene el análisis científico de Vallejos (2021) lo cual indica que la inteligencia emocional es una preocupación dentro de la organización porque se observa que las principales causas de mortalidad parecen estar relacionadas con el estrés crónico, los estilos de vida poco saludables y otros problemas que enfrentan los estudiantes universitarios; que argumentan que la inteligencia emocional es necesaria para que los estudiantes procesen adecuadamente los estímulos externos que activan ciertos genes que pueden afectar la salud, el rendimiento académico y los resultados laborales.

En otro estudio realizado por Aragón (2019) en su análisis que al aplicar y gestionar la inteligencia emocional en el lugar de trabajo puede aportar enormes beneficios tanto a los empleados como a las empresas, ya que el resultado es un equipo de trabajadores altamente capacitados y con grandes aptitudes. Siguiendo con el análisis en el estudio de Ramírez et al (2022) estos autores indican a la inteligencia como la facultad de monitorear y comprender los sentimientos y emociones, distinguirlos y emplear esta información para guiar el pensamiento y acción es un aspecto clave de la inteligencia emocional.

Además, en el análisis de Hernández y Chagas (2021) indican que el coeficiente intelectual emocional es un conjunto de habilidades desencadenadas por diferentes tipos de emociones; a menudo se utiliza para determinar la importancia de las emociones y sus relaciones en la resolución de problemas críticos; para que puedan reconocer y gestionar sus propias emociones y así interactuar con ellas de forma adecuada y concisa; porque sólo capacitar a los directivos en el uso de la inteligencia emocional en el ámbito laboral puede garantizar mejores relaciones con sus empleados.

Por otro lado, Olivera et al. (2021) en su estudio se analiza que el factor decisivo en el desempeño laboral es el clima organizacional, lo que dificultad no es sólo la estructura

organizacional, además la adaptación de los empleados a los cambios, las condiciones laborales, la comunicación empresarial y otros factores emocionales, por ende las empresas son más competitivas, por lo que se deben implementar estrategias organizacionales teniendo en cuenta la importancia para que pueden ser eficientes y eficaces.

Es así que Delgado et al. (2021) en su estudio se analiza que la inteligencia emocional es las estrategias que manejan para trabajar las emociones es fundamental para su éxito como docentes y su salud mental; porque en las instituciones juega un papel protagónico en el rendimiento académico y la satisfacción laboral; que destacan especialmente la autoevaluación emocional y la tendencia a utilizar la evaluación de las emociones; factores a considerar en los planes de desarrollo docente respecto a la capacidad de inteligencia emocional.

También en otro estudio realizado por Bartra et al. (2021) se analiza que los empleados regulan adecuadamente su estado emocional, resuelven los conflictos interpersonales durante las actividades laborales y se llevan bien con los demás son las razones por las que se desempeñan mejor; por su parte la empresa, debe implementar tecnologías en el proceso de selección para identificar personas con capacidades intelectuales que deben ser formadas desde el inicio; y de esta manera se integrarán rápidamente en la cultura de la empresa.

De igual manera, Torres et al. (2021) evidencia que la inteligencia emocional está estrechamente relacionado con el desempeño laboral, pues para poder trabajar bien y poder alcanzar los objetivos del puesto, una persona debe tener la experiencia emocional para afrontar los desafíos y situaciones difíciles que se presentan durante la jornada laboral.

De modo similar Rojas y Arévalo (2022) indican que la inteligencia emocional es de suma importancia porque los docentes desarrollan su práctica pedagógica, y por tanto es un medio para mejorar el proceso de aprendizaje, mientras que las instituciones, como principal factor que incide en el bienestar social y psicológico de los estudiantes, ayudan a tomar decisiones acertadas en diversos conflictos, por lo que es necesario reflexionar sobre el rol emocional y enfatizar el rol educativo, porque es un mediador de conocimientos y un proveedor de herramientas para alcanzar el estatus ideal de una persona.

Por otra parte, Díaz y Chavarry (2020) indican que existe evidencia de que la inteligencia emocional es una herramienta estratégica que puede fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores en el trabajo porque no solo los mantiene motivados, sino que también mejora el ambiente laboral y permite a los empleados relacionarse con los miembros de la organización de manera cordial.

Resumiendo lo planteado podemos mencionar que, tanto a nivel nacional como internacional, diferentes estudios han intentado buscar la relación entre estas variables; sin embargo, podemos evidenciar que hay similitudes y en otros casos contrariedad.

Respecto a la variable inteligencia emocional, hay que tener en cuenta que el concepto fue propuesto por el psicólogo Daniel Goleman (1996) según su teoría, incluye cinco habilidades básicas relacionadas con las emociones y los sentimientos. Asimismo, este mismo autor lo conceptualiza de la siguiente manera como aquella habilidad o capacidad de reconocer un conjunto de emociones, de manera interna como externa, para gestionar una respuesta positiva ante una situación conflictiva que se puede presentar en el ámbito laboral. Esto se toma como punto de partida para una serie de estudios e investigaciones cada vez más detallados. Siendo así que Mayer et al (2000) indican de una forma simplificada que es la capacidad de percibir, expresar, asimilar y servirse del pensamiento para comprender y además de regular las emociones y las de los demás, utiliza las emociones para juzgar.

Por otro lado, se sostiene que la inteligencia emocional es la habilidad que posee la persona para lograr que los sentimientos accionen en beneficio personal, lo cual se alcanza mediante el autocontrol, la responsabilidad de asumir actos, el reconocimiento y entendimiento de las emociones de personas que rodean un determinado contexto (Bariso, 2020, como se cita en Goleman, 1998). Una definición más actual por parte de Goleman (2004) conceptualiza como la capacidad de una persona para experimentar, comprender, regular y cambiar los estados emocionales propios y de los demás.

Por lo mismo, Ríos (2015) afirma que es un conjunto de capacidades, actitudes, destrezas y capacidades que influyen en el comportamiento, las reacciones y el estado psicológico de un individuo. Esta habilidad consta de varios factores como la autorregulación, la motivación, la empatía y las relaciones interpersonales, y determina cómo las personas se relacionan consigo mismas y con los demás.

Tal es el caso, Glover (2017) manifiesta que es un conjunto de habilidades cognitivas que apoyan la integración de las emociones, distinguen y evalúan con precisión las emociones y ayudan a regular las emociones para lograr el desarrollo intelectual y emocional.

No obstante, Bizquera (2019) refiere que es un conjunto de habilidades con las que una persona puede nacer o aprender a lo largo de la vida. Estas habilidades incluyen la empatía, la motivación personal, el autocontrol, el entusiasmo y la capacidad de gestionar las emociones. Por otro lado, Peter (2007) indica que la inteligencia emocional es la capacidad de percibir,

comprender y utilizar eficazmente el poder y la intensidad de las emociones como fuente de energía, información, conexión e influencia humana

Según Lynn (2010) la inteligencia emocional se considera un subconjunto porque incluye la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propios y los de los demás. Además, incluye la capacidad de identificar diferentes emociones y utilizar esta información para guiar eficazmente nuestro pensamiento y acciones.

Consecuentemente según Martínez (2021) es la repetición de asociaciones entre conductas y resultados positivos en el pasado es una forma de aprendizaje que nos permite evitar comportamientos negativos en el futuro.

En el lugar de trabajo, la inteligencia emocional es una habilidad que permite a las personas realizar tareas de manera efectiva porque les permite comprender y regular sus propias emociones y las de los demás (Nerea, 2017).

Según el sustento teórico de la variable, se fundamenta en el estudio de Goleman, lo cual determinó que se analiza mediante las siguientes dimensiones: la autoconciencia emocional, autorregulación emocional, motivación, la empatía y las habilidades sociales

La autoconciencia emocional se sustenta en el análisis y observación que realiza el propio individuo con relación a sus emociones. Tener conocimiento de las emociones y las repercusiones que las mismas originan en la vida de cada personal (Williams, 2019). Por otro lado, el autor que sustenta la variable principal Goleman (1999) define a la autoconciencia como el conocimiento de nuestras emociones en cada momento y utilizar esas preferencias para guiar nuestras decisiones.

Así mismo se tiene a la Autorregulación emocional, la cual se define como el control que se ejerce sobre las emociones, claro está sin realizar negación o reprimir las mismas. Cabe señalar que las sensaciones son esenciales para cada individuo, es en esa razón que se deben saber identificar, aceptar y plantear limitaciones adecuadas, que ayuden en la construcción del crecimiento personal de cada individuo (Ain et al. 2021). Por otro lado, Goleman (1999) indica que la autorregulación es manejar las emociones de modo que faciliten las tareas por realizar, en vez de tardarlas.

Consecuentemente se tiene la Automotivación, quien hace referencia a los impulsos que presenta una persona, cabe precisar que estos motivos son inherentes al ser humano. Es decir, es el impulso mediante el cual cada persona busca alcanzar sus metas, objetivos e ideales, los cuales pueden ser de forma personal o externo (Nerea, 2017). Al mismo tiempo Pablo Maella (2015),

comenta que la automotivación consiste en la capacidad de la persona de motivarse así mismo, con independencia a los motivos externos que puedan estar ocurriendo, generando así situaciones positivas y favorables.

Así mismo se tiene la Empatía, que es la facultad y sentimiento que posee cada persona para entender y comprender las situaciones de los demás, es decir es que según Nerea (2017) la empatía significa la capacidad de ponerse en el lugar del prójimo y comprender sus problemas o dificultades. Por otro lado, según Goldman (1995) la empatía también se refiere a la actitud de reconocer los sentimientos de los demás.

Finalmente, se estudió las Habilidades Sociales, quienes son un conjunto de habilidades que brindan comodidad al mismo tiempo que ayudan a construir mejores relaciones y afecto con los demás (Goleman, 1998). Dentro de las habilidades sociales más resaltantes se encuentran las habilidades de expresión, en donde se dan a conocer las emociones, es decir la floración de sentimientos, comprensión de estos y hacia otras personas, la empatía, el dominio de la manera de expresarse, constancia, referencia y la competencia para establecer soluciones a dificultades (Gardner, 2016).

Respecto a la variable Desempeño laboral, Chiavenato (2014), sostiene que el desempeño laboral es toda función que genera un colaborador ante una función que se le encomiende por la parte directiva, evaluándose bajo aspectos de eficiencia, eficacia, entre otros elementos. De la misma forma Pereira (2012) indica que el desempeño laboral es la magnitud con los empleados cumplen con los requisitos laborales; además, se señala que la evaluación del desempeño es un proceso que reduce la incertidumbre y al mismo tiempo busca la coherencia.

En ese sentido el desempeño laboral, es toda actividad que genera un colaborador, teniendo como fin el cumplimiento de objetivos y tareas, los cuales se analizan individual y colectivamente (Peña y Durán, 2016). Se define que el desempeño laboral es el resultado de las actividades u acciones realizadas por varios empleados de una organización, los mismos que permiten evidenciar si la entidad ha llegado a alcanzar las metas u objetivos propuestos a nivel institucional (Loayza, 2016). Bohórquez (2004) define el desempeño laboral se refiere al nivel de desempeño alcanzado por los empleados durante un período de tiempo para lograr las metas organizacionales. Según Stoner (1994), se trata de la forma en que los miembros de una organización trabajan eficazmente para alcanzar objetivos comunes, siguiendo reglas predeterminadas. Además, Chiavenato (2002) mencionó que el desempeño laboral se refiere a la

capacidad de un individuo para producir, realizar, preparar, completar y producir un trabajo de mayor calidad en menos tiempo y con menos esfuerzo.

Para esta investigación se utilizó el modelo teórico creado y validado por Hernández la cual consta de 4 dimensiones las cuales son: Productividad, Calidad de Servicio, Toma de decisión y el conocimiento.

En relación con la primera dimensión, la productividad es esencial para el logro de los objetivos organizacionales, la actividad económica y la eficiencia del mercado (Marchant, 2006). Para lograr esto, es necesario contar con un recurso humano de calidad, procesos y normas adecuados, y una cultura organizacional que permita la mejora continua. Por otro lado, Robbins y Jorge (2013) indican que la productividad es el nivel más alto del análisis del comportamiento organizacional. Una empresa puede considerarse productiva si logra transformar insumos en productos de calidad a un costo mínimo, lo que requiere tanto eficiencia como eficacia.

Seguidamente se tiene la dimensión de calidad de servicio, según Giese y Cote (2019) se refiere al foco principal está en los consumidores y usuarios que quieran disfrutar del servicio. Esto incluye comprender y satisfacer las necesidades del cliente, así como interpretar cómo percibe el servicio. Por otro lado, Molina (2014) lo define de manera sencilla como el cumplimiento de expectativas de los clientes sobre en qué medida el servicio satisface sus necesidades.

Como tercera dimensión encontramos la toma de decisión quien en palabras de Kast (1979), sostiene que la fase de toma de decisiones es fundamental en cualquier organización, ya que proporciona los medios para llevar a cabo el resto de los procesos organizacionales. Además, como menciona George (1999) es un proceso en el cual todos adquirimos mucha experiencia a lo largo de nuestras vidas, pero en esos actos empíricos la mayoría fue exitosa, por lo menos para mantenernos vivos y estar donde estamos.

Finalmente se tiene el conocimiento, de acuerdo con Ramírez (2019) el conocimiento se refiere al proceso consciente e intencional de aprender y adquirir cualidades. Por otra parte, Nonaka y Takeuchi (1995) indican que es un proceso de la persona de sus creencias en busca de la verdad, representadas en términos propios de las creencias.

Materiales y métodos

El de enfoque fue cuantitativo, de la misma forma, además, de tipo básica, ya que se apoyó en bases teóricas ya propuestas por autores allegados al tema de estudio, ahondando en el incremento del conocimiento del tema descrito, Asimismo, el nivel fue correlacional, ya que tuvo como objetivo generar el grado de relación entre las variables de estudio. Por último, se aplicó el diseño no experimental, por lo cual no hubo manipulación de la variables y se procesaron en su forma principal (Hernández, 2014).

La población del estudio estuvo compuesta por 104 colaboradores de una empresa industrial en Chiclayo. En cuanto a la muestra, se trabajó con todos los miembros de la población.

La técnica que se utilizó fue la encuesta, el instrumento que se aplicó es el cuestionario, el cual se empleó con la finalidad de recolectar la opinión de los colaboradores seleccionados, además de medir las variables escogidas en la investigación. la cual está conformada por 76 ítems de los cuales en lo que concierne la variable Inteligencia Emocional consta de 37 ítems que van a medir sus cuatro dimensiones: autorregulación emocional, motivación, empatía y habilidades sociales por otra parte la variable Desempeño Laboral consta de 39 Ítems, que van a medir sus cuatro dimensiones: productividad, toma de decisión, el conocimiento, calidad de servicio las cuales se respondieron mediante una escala tipo Likert.

Bajo los procedimientos que se siguió en la investigación, como primer punto, se construyeron los instrumentos de recolección de datos, seguidamente se solicitó el permiso para la aplicación de los instrumentos en la entidad de estudio, se coordinó los días para la recolección de los datos el cual fue en horario de cambio de turno ya que siempre hay una charla de seguridad al momento del ingreso de personal, fueron 23 días lo necesario para poder completar la recolección de la información la cual se realizó de forma presencial, finalmente se agradeció con las autoridades que permitieron el desarrollo de la investigación respectivamente.

Por último, en referencia al procesamiento de la información que se recopiló, se generó mediante el programa estadístico SPSS versión 29, donde se aplicó la estadística inferencial, analizando los niveles de cada variable como de correlación según los objetivos planteados en la indagación, empleando el factor de correlación Rho de Spearman, la variable es categórica y su distribución fue no paramétrica.

Resultados y discusión

Objetivo General: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en una empresa industrial de Chiclayo 2023

Tabla 1: Correlación de variables de estudio

			Inteligencia emocional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	de 1,000	0,504*
		Sig.	.	,001
		N	104	104
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	de ,504*	1,000
		Sig.	,001	.
		N	104	104

La tabla 01, se puede determinar que existe una correlación positiva, moderada y significativa entre las variables de estudio, todo ello mediante el procesamiento de la prueba de correlación Spearman, donde se obtuvo un resultado de $r=0.504$, además se determina como significativa, ya que se obtuvo un valor bilateral ($p \text{ valor} = 0.001 < 0.05$), aceptándose la relación de las variables. Ante lo detallado, se puede corroborar que mientras no se generen conductas para controlar las emociones propias de los empleados, no existan estrategias para motivar al personal por parte de los directivos, no se logre ponerse en la situación de los mismos empleados, además de no generar habilidades sociales de manera grupal entonces afectara de manera directa su labor diaria, siendo calificada de manera negativa e ineficiente respectivamente.

En referencia a los resultados y asociados al objetivo general, se puede determinar que existe asociación entre las variables de estudio, ya que se ha reflejado que existe ciertos aspectos organizacionales por mejorar por parte de los directivos, en ese caso no generan en una medida alta una autoevaluación de las funciones que desempeñan como de la toma de decisiones y trato que generan hacia al personal, ya que no los motivan ni mucho menos poseen una empatía,

además de no tratar de relacionarse de manera adecuada, por lo cual ha incidido directamente en las funciones del trabajador, generando límites en la consecución de resultados. En nuestros resultados se determinó de que, existe relación en las variables de estudio, de igual forma indican Torres et al. (2021) que se evidencia que la inteligencia emocional está estrechamente relacionada con el desempeño laboral, pues para desempeñarse bien y poder alcanzar los objetivos del puesto se debe tener la capacidad emocional para afrontar retos y situaciones difíciles que se presentan durante la jornada laboral. Consecuentemente también estos hallazgos tienen una asociación directa con la dimensión de motivación lo cual indican Díaz y Chavarry (2020) que existe evidencia de que la inteligencia emocional es una herramienta porque no sólo mantiene motivados a los empleados, sino que también mejora el ambiente laboral y permite a los empleados relacionarse con los miembros de la organización de manera cordial. El aporte que se brinda con estos resultados es que los directivos deben procurar ser más empáticos y comprensivos con los trabajadores, transmitiéndole así ideas y pensamientos teniendo en cuenta las emociones de cada uno de ellos, y tener la capacidad de percibir los estados de ánimos. Estos resultados se fundamentaron con la base teórica de Ríos (2015) la afirmación de que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades, actitudes, destrezas y capacidades que influyen en el comportamiento, las reacciones y el estado psicológico de un individuo.

Objetivo específico 1: determinar el nivel de inteligencia emocional en una empresa industrial de Chiclayo 2023

Tabla 2: *Baremación de la variable Inteligencia emocional y sus dimensiones*

NIVEL	Inteligencia Emocional	Autorregulación	Motivación	Empatía	Habilidades Sociales
Bajo	Hasta 144.33	Hasta 30	Hasta 34.33	Hasta 25	Hasta 49
Medio	> 144.33 a 163.67	>30 a 35	> 34.33 a 39.67	> 25 a 30	> 49 a 57
Alto	> 163.67 a 183	>35 a 40	> 39.67 a 45	> 30 a 35	> 57 a 65

Tabla 3: *Nivel de inteligencia emocional y sus dimensiones*

Inteligencia Emocional	Autorregulación	Motivación	Empatía	Habilidades Sociales
158.62	34.99	38.48	29.66	55.48
Medio	Medio	Medio	Medio	Medio

Tabla 4: *Nivel de inteligencia emocional y sus dimensiones*

NIVEL	Inteligencia Emocional		Autorregulación		Motivación		Empatía		Habilidades Sociales	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	35	33.7%	7	6.7%	2	1.9%	8	7.7%	13	12.5%
Medio	39	37.5%	63	60.6%	38	36.5%	53	51.0%	55	52.9%
Alto	30	28.8%	34	32.7%	64	61.5%	43	41.3%	36	34.6%

La tabla 03 se visualiza que la inteligencia emocional se encuentra en un nivel medio (158.62) por ende los directores en gran medida no saben reconocer las sensaciones o emociones en su personal; así mismo se tiene en la dimensión de autorregulación en un nivel medio (34.99) por el cual deben seguir mejorando en la interacción hacia las decisiones y acciones para anticiparse a situaciones futuras; en otra de la dimensión que es la motivación se determinó en un nivel medio (38.48) este factor influye en todas las acciones que la empresa debe llevar

a cabo para influenciar de manera positiva en el rendimiento del empleado; en la dimensión de empatía se obtuvo un nivel medio (29.66) siendo el valor más bajo a diferencia de las otras dimensiones, así allí donde se debe mostrar el respeto por los demás y contribuir a crear una cultura en equipo; y por último en la dimensión de habilidades sociales se encuentra en un nivel medio (55.48) ya que es un rol fundamental dentro de la empresa para que los trabajadores se encuentren en un entorno más satisfactorio donde se sientan a gustos y realizados.

Como se analizó anteriormente quedó demostrado el nivel en que se encuentra la inteligencia emocional y el análisis de cada una de sus dimensiones. Estos hallazgos tienen una asociación directa con la dimensión de habilidades sociales por lo que en su estudio de Vallejos (2022) menciona que la inteligencia emocional es una preocupación dentro de la empresa porque se observa que las principales causas de mortalidad parecen estar relacionadas con el estrés crónico, los estilos de vida poco saludables y otros problemas que enfrentan los estudiantes universitarios. Además, en otro estudio se relacionó con la dimensión de empatía, por lo cual Hernández y Chagas (2021) se evidencia que el coeficiente intelectual emocional es un conjunto de habilidades desencadenadas por diferentes tipos de emociones; a menudo se utiliza para determinar la importancia de las emociones y sus relaciones en la resolución de problemas; para que puedan reconocer y gestionar sus propias emociones y así interactuar con ellas de forma adecuada y concisa. El aporte con respecto a los resultados es que al estar motivado el colaborador se alentará a seguir trabajando por los objetivos y metas que tiene, por eso, es indispensable que cada día se trabaje con motivación; así se logrará que se sientan satisfechos y en bienestar consigo mismo. Se puede determinar también estos resultados en relación con la base teórica de Goleman (1999) determina que mientras no se desarrolle la inteligencia emocional, el directivo no podrá conectarse con su personal, siendo un factor relevante en toda institución.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de desempeño laboral en una empresa industrial de Chiclayo 2023

Tabla 5: Baremación de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones

NIVEL	Desempeño Laboral	Calidad Servicio	Toma de decisiones	Conocimiento	Productividad
Bajo	Hasta 153.67	hasta 49	Hasta 26.33	Hasta 35	Hasta 40.67
Medio	> 153.67 a 171.34	> 49 a 57	> 26.33 a 30.66	> 35 a 40	> 40.67 a 45.34
Alto	> 171.34 a 189.01	> 57 a 65	> 30.66 a 34.99	> 40 a 45	> 45.34 a 50.01

Tabla 6: Nivel de desempeño laboral y sus dimensiones

Desempeño laboral	Calidad de Servicio	Toma de Decisiones	Conocimiento	Productividad
166.85	53.86	29.32	40.01	43.65
	Medio	Medio	Medio	Medio

Tabla 7: Nivel de desempeño laboral y sus dimensiones

NIVEL	Desempeño Laboral		Calidad Servicio		Toma de decisiones		Conocimiento		Productividad	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	31	29.8%	15	14.4%	24	23.1%	92	88.5%	31	29.8%
Medio	43	41.3%	70	67.3%	39	37.5%	3	2.9%	41	39.4%
Alto	30	28.8%	19	18.3%	41	39.4%	9	8.7%	32	30.8%

La tabla 06 se visualiza que el desempeño laboral se encuentra en un nivel medio (166.85) por ello indica que los colaboradores tienen presente la importancia de cumplir las expectativas y necesidades de los clientes; así mismo se tiene en la dimensión de calidad de servicio en un nivel medio (53.86) lo cual indican que se cumplen con los requisitos de los servicios hacia las preferencias del cliente; en otra de la dimensión que es la toma de decisiones se determinó en un nivel medio (29.32) siendo un valor menor a las demás dimensiones es por ello, que la empresa tiene que mejorar de manera inmediata ya que se necesita que el colaborador pueda participar, proponer y hacer uso de la toma de decisiones de manera activa, en la dimensión de conocimiento se obtuvo un nivel medio (40.01) lo que significa que mediante una gestión estratégica más eficaz aumentará la eficiencia y productividad de los colaboradores y el uso de

procesos más adecuado; y por último en la dimensión de productividad se encuentra en un nivel medio (43.65) para ello se debe cumplir con las metas, objetivos y acciones planificadas para el beneficio propio de la organización para que se pueda lograr de manera correcta. En referencia a los resultados, se debe a que en materia productiva rara vez se encuentra con recursos tanto humanos como logísticos que le apoye a generar funciones eficientes, además no tienen algún tipo de capacitación para mejorar su calidad en el servicio que ofrecen, así mismo pocas veces participa en la toma de decisiones y no tiene algún tipo de conocimiento cuando asume un puesto laboral, incidiendo a que se logre en menor medida diversas funciones encargadas por un directivo.

Como se analizó anteriormente quedó demostrado el nivel en que se encuentra el desempeño laboral, y el análisis de cada una de sus dimensiones. En nuestros hallazgos sobre la toma de decisiones tienen una coherencia con el análisis de Olivera et al. (2021) que indican las dificultades radican no solo en la estructura organizacional, sino también en la adaptación de los empleados a los cambios, las condiciones laborales, la comunicación empresarial y otros factores emocionales. El aporte de acuerdo con los resultados es que puedan decidir de acuerdo a sus propios criterios cuando se les presenten ciertas situaciones, que puedan llegar a optar por la decisión correcta y que aprovechen las oportunidades cuando se presentan por lo que es esencial ya que permitirá asumir las elecciones que se haya tomado con responsabilidad. En consecuencia, estos resultados se asocian con el estudio teórico de Chiavenato (2014) quien indica que todo desempeño laboral depende de poder generar producción, que se asocien las funciones con la habilidad del empleado y que se tome la consideración de este para conocer y mejorar su labor respectivamente.

Objetivo 3: Relacionar las dimensiones de la inteligencia emocional con el desempeño laboral en una empresa industrial de Chiclayo 2023

Tabla 8: *Relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño laboral*

		Correlación	
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig.	.
		N	104
	Autorregulación	Coefficiente de correlación	0,551**
		Sig.	,000
		N	104
	Motivación	Coefficiente de correlación	,854**
		Sig.	,000
		N	104
	Empatía	Coefficiente de correlación	,659**
		Sig.	,000
		N	104
	Habilidades sociales	Coefficiente de correlación	,789**
		Sig.	,000
		N	104

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

Se evidencia en la tabla 08 la relación significativa de las dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño laboral esto significa que los directivos reconocen las emociones de sus empleados y se sienten motivados para desempeñar cada una de sus funciones. Además, en la relación de la dimensión de autorregulación y el desempeño laboral es significativa (Rho=0,551; p=0.001) esto indica que se encuentra en un ambiente tolerable y flexible para no reaccionar de manera espontánea y así tienen la capacidad de controlar sus emociones ante distintas situaciones. En otra dimensión sobre la motivación y la relación con la variable del desempeño laboral es significativa (Rho=0.854; p=0.000) ello indica que los colaboradores se encuentran motivados ya se por medio de ascensos o recompensas para conseguir los objetivos institucionales de manera eficiente y eficaz. Como también en la dimensión de empatía y la relación con el desempeño laboral se obtuvo que es significativa (Rho=0.659; p=0.000) por lo cual los directivos son

empáticos con su personal a cargo sobre todo en las situaciones que ameritan una comprensión por parte de la persona que este a su cargo. Y, como ultima dimensión en las habilidades sociales al igual que las anteriores es significativa ($Rho=0.789$; $p=0.000$) por lo cual los colaboradores generan buenas relaciones en equipo, impactando en el buen desarrollo laboral del empleado.

Como se percibió anteriormente quedo demostrado como las dimensiones de la inteligencia emocional incrementa a medida que la empresa mejora el desempeño laboral. De la misma manera, Rojas y Arévalo (2022) indican que la inteligencia emocional es un requisito importante para que los docentes realicen la práctica pedagógica, por lo que es un medio para mejorar el proceso de aprendizaje, lo que ayuda a la toma de decisiones correctas en diversos conflictos, de la misma forma se asocia con el trabajo de Díaz y Chavarri (2020) indican que existe evidencia que es una herramienta estratégica que puede mejorar el desempeño de los empleados en sus puestos, porque no solo mantiene motivados a los empleados, sino que también mejora el ambiente laboral y permite relacionarse con los miembros de la organización de manera cordial. Estos resultados también se sustentan en el modelo teórico de Goleman (1999) quien referenció que es importante analizar la inteligencia emocional desde sus dimensiones, ya que tendrá impacto en la organización, sobre todo en el aspecto del desempeño laboral y consecución en las metas establecidas. El aporte de acuerdo a los resultados obtenidos, se basa en concientizar a los empleados sobre la importancia de conocerse a sí mismos y saber que tienen habilidades que pueden utilizar en su trabajo, para que comprendan que el autoconocimiento y el dominio son importantes para lograr resultados laborales óptimos; ante ello se puede inferir en el desarrollo de las dimensiones antes descritas es fundamental dentro del aspecto organizacional, puesto que se asocian directamente con la labor del colaborador.

Conclusiones

A continuación, se da inicio a las conclusiones después de un proceso analítico de los resultados:

La inteligencia emocional tiene un impacto significativo en el desempeño laboral de los colaboradores. Cuando falta esta habilidad, los empleados pueden volverse desmotivados, reservados, metódicos y conformistas en su trabajo. La incapacidad para expresar sus emociones puede llevar a una falta de satisfacción con las tareas que realizan. Por lo tanto, es fundamental que las empresas fomenten y promuevan el desarrollo de la inteligencia emocional entre sus

colaboradores, ya que esto no solo mejorará su bienestar emocional, sino que también contribuirá a un desempeño laboral más efectivo y satisfactorio.

Continuando, sobre la inteligencia emocional nos brinda herramientas para ser conscientes de sus propias emociones, regularlas de manera adecuada y establecer relaciones empáticas con los compañeros de trabajo. Esto nos permite experimentar un mayor bienestar emocional, tener una comunicación más efectiva y tomar decisiones más acertadas. Al ser conscientes de nuestras emociones, podemos gestionarlas de manera adecuada, lo que nos ayuda a mantener un equilibrio emocional en el entorno laboral.

Además, los colaboradores de la empresa se ven afectados por trabajar bajo presión, porque no resuelven los conflictos a tiempo, no se siente motivado para realizar sus actividades, así mismo no se ofrece una calidad de servicio eficiente, no se toma o considera la participación del empleado y es reiterado el problema que se tiene del nuevo personal que desconoce las funciones, por lo que incita a que se ejerzan labores de manera adecuada.

Y; por último, se indica la relación entre las dimensiones de la variable de inteligencia emocional con la variable desempeño laboral, por consiguiente los colaboradores de la empresa, les falta gestionar y comprender periódicamente sus emociones que debería proporcionarles una experiencia óptima, permitiéndoles ser más precisos e independientes en la toma de decisiones, mejorando las relaciones con sus compañeros y eliminar los factores negativos que les impiden sobresalir eficazmente en la empresa, que se debe a reforzar la motivación, la empatía, la regular practica de habilidad sociales y autoconciencia de los colaboradores de la empresa.

Recomendaciones

Y, como último punto se detallará a continuación las recomendaciones:

Se sugiere, generar talleres de inteligencia emocional o también llamados coach emocional, lo cual incidirá en el desempeño laboral, para controlar los aspectos y prevenir diferencias o crisis que afecten a los colaboradores y a la empresa para alcanzar los objetivos marcados, con el fin de potencializar las habilidades propias de los directivo e incidir de manera directa en el buen manejo del personal a cargo, teniendo como consecuencia un buen ejercicio de labores y consecución de metas establecidas.

Se sugiere que los directivos participen e interactúen junto con los colaboradores en talleres, charlas o reuniones, con el fin de obtener un ambiente adecuado para la empresa. Para ello es necesaria una formación con coach o psicólogos especializados en gestión de emociones en el

rubro empresarial, que se puedan realizar dos veces al mes para dar un seguimiento y diagnóstico de los colaboradores, así como la realización de seminarios donde los colaboradores puedan expresar su malestar o alegría, reforzar la integración y el conocimiento con sus compañeros de trabajos.

Se recomienda para este caso capacitaciones y talleres Presenciales (en este caso la virtualidad no es una opción) en resolución de conflictos, motivación y automotivación. Por eso, es importante que la empresa brinde un ambiente laboral saludable y motivador, y que se tomen medidas para reducir la carga de trabajo, mejorando la eficiencia en la resolución de conflictos. Asimismo, es fundamental involucrar a los empleados en la toma de decisiones y fomentar su participación en la mejora continua del servicio al cliente y que proporcione una capacitación adecuada al nuevo personal para que puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva desde el principio.

Y; por último, se sugiere organizar talleres mensuales donde se refuerce las dimensiones de inteligencia emocional una por una con el seguimiento y avance correspondiente para que los empleados tomen decisiones más precisas e independientes, mejorando las relaciones con sus compañeros y eliminando factores negativos que puedan afectar su desempeño. Reforzar la motivación, fomentar la empatía y promover la práctica regular de habilidades sociales y la autoconciencia son estrategias efectivas para lograrlo. Estas acciones contribuirán a que los colaboradores destaquen de manera eficaz en la empresa y brinden un servicio de calidad a los clientes.

Referencias

- Agudelo, B., & Escovar, M. (2022). Analysis of labor productivity in the bakery sector of Valle del Cauca, Colombi. *Revista de Ciencias Sociales*. Vol. XXVIII. No. 2. Dialnet- AnalisisDeLaProductividadLaboralEnElSectorPanifica8378006.pdf.
- Ain, N., Munir, M., & Suneel, I. (2021). Role of emotional intelligence and grit in life satisfaction. *Heliyon*, 7(4), e06829.
- Aragón Zepeda, K. I. (2019). IE y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad Y Ambiente*, 6(1), 57–67. <https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>
- Arias, F. (2019). *El proyecto de investigación científica*. México: Epistemología
- Baena, E. (2016). *Metodología de la investigación científica*. México: McGraw-Hill.
- Bariso, J. (2020). *IE la vida cotidiana: Una guía para el mundo real*. Málaga: Editorial Sirio SAC.
- Bartra, K., Torrea, L., & Armesto, M. (2021). IE y desempeño de colaboradores en empresa tecnológica en Lima. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, Vol. 11, N°. 1. <https://acortar.link/865pCZ>
- Bisquerra, R. (2019). *Psicopedagogía de las emociones*. Madrid: Síntesis.
- Chiavenato, I. (2014). *Evaluación del Desempeño*. En *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Condori, L., Huanca, J., Morales, J., & Aguilar, S. (2021). Estrés laboral y su relación con la productividad en las empresas de artesanía textil del distrito de Cabanillas. *Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca*. <https://acortar.link/xNB33C>
- De la Cruz, A. (2020). Influence of emotional intelligence on job satisfaction: Review of studies. *Revista UNIMAR* vol. 38, núm. 2. <https://acortar.link/HBmLN2>
- Díaz Ortiz, E. M. ., & Chávarry Ysla, P. del R. . (2022). IE como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral en funcionarios públicos: Una revisión. *Apuntes Universitarios*, 12(2), 97–113. <https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1035>.
- Galarza, F., Guitierrez, E., & Santisteban, K. (2021). Productividad de las MIPYMES. La psicología organizacional como estrategia de potenciación en la ciudad de Jipijapa.

Revista Publicando, ISSN-e 1390-9304, Vol. 8, N° 32.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8118324>. z

- Glover, M. (2017). IE Barcelona: Redbook Ediciones.
- Goleman, D. (1998). La ie en la empresa. Ed. Conecta.
- Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill Education.
- Loayza. (2016). Eficiencia y Eficacia. Redbook Ediciones.
- Lynn, Adele B. (2010). 50 actividades para desarrollar la ie. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Martínez, Agustín; Piqueras, José Antonio; inglés, Cándido J. (2021). Relaciones entre ie y estrategias de afrontamiento ante el estrés. Alicante: Universidad de Alicante.
- Nerea, S. (2017). Hacia una teoría de la Inteligencia Emociosentiente olvidados por Daniel Goleman. Euskal Herriko
- Olivera, A., Leyva, A., & Napán, A. (2021). Organizational climate and its influence on the work performance of workers. *Revista Científica de la UCSA*, 32(3), 23–29.
<https://acortar.link/2DNYmC>
- Peña, M., & Durán, N. (2016). Justicia Organizacional, desempeño Laboral y discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*.
- Peter, S., y Mayer, G. (2007). El modelo de ie. El cano.
- Ramírez-Hurtado, J. M., González-Zamora, M. del M., & Vazquez-Cano, E. (2022). The influence of emotional intelligence on internships in higher Education. *Revista Complutense de Educación*, 33(2), 289-300. [_https://acortar.link/ma9RMw](https://acortar.link/ma9RMw)
- Rivas, U. (2021). Relación entre las competencias emocionales y el rendimiento en la ejecución de proyectos. *Revista Minerva: Multidisciplinaria de Investigación Científica*. Vol. 2, N° 4.
<https://acortar.link/3GtdTA>
- Rojas Neyra, S. G., & Arevalo Marcos, R. A. (2022). IE y desempeño del docente universitario en tiempos de virtualidad. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1570-1585.
<https://acortar.link/df92mC>

- Torres, A., Fretel, N., & Ramírez, I. (2021). Emotional intelligence and work performance of the health professionals of the hospital of Pucallpa. *Revista de Investigación en Salud VIVE*. <https://acortar.link/Lnyh2N>
- Torres, E., & Ramírez, I. (2022). IE y desempeño laboral en profesionales de salud de México. *Revista VIVE*. <https://acortar.link/dWpOUf>
- Tovar, G., & Damián, E. (2021). IE y rendimiento académico de los estudiantes del EOPNP. *Alternancia - Revista de Educación e Investigación* Vol. 3 Núm. 5 (2021). <https://acortar.link/CBDgRA>
- Vallejos, A. (2021). Niveles de ie en estudiantes de la carrera de psicología de una universidad particular. *Revista Facultad Medicina Humana*, 2(3), 23–29. <https://acortar.link/v4VLDC>
- Williams, D. (2019). *La ie. Ed. Sd Publishing Llc de decisión y el conocimiento*.

Anexos

Anexo 01

Tabla 01 matriz de consistencia

Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis	Variables		
¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en una empresa industrial de Chiclayo 2023?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en una empresa industrial de Chiclayo 2023.	Existe relación directa alta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en una empresa industrial de Chiclayo 2023	Dependiente: Desempeño laboral		
	Objetivos específicos		Independiente: Inteligencia emocional		
	Determinar el nivel de inteligencia emocional con sus respectivas dimensiones en una empresa industrial de Chiclayo 2023.		Dimensiones	Indicadores	
	Determinar el nivel de desempeño laboral con sus respectivas dimensiones en una empresa industrial de Chiclayo 2023.		Autoconciencia emocional	-Asertividad -Autoconcepto - Autorrealización -Tolerancia -Manejo de impulsos -Felicidad - Optimismo	
Diseño y tipo de investigación	Población, muestra y muestreo		Inteligencia emocional	Autoregulación	-Comprensión -Flexibilidad - Relaciones interpersonales -Responsabilidad social
				Automotivación	
				Empatía	
				Habilidades sociales	
No experimental. Correlacional	Población: 104 trabajadores Muestra censal: 104 trabajadores No es necesario utilizar la técnica del muestreo		Desempeño laboral	-Eficiencia	-Empleo de recursos -Rendimientos-cumplimiento
				-Eficacia	-Resolución de conflictos -Contribución
				Calidad de servicio	-Tiempo -Estado de entregas
			Instrumento y técnica	Procedimiento y procesamiento de datos	
			Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario	1) Se empleará el Excel 2) Se empleará el SPSS para obtener la información necesaria mostrándola en Tablas y figuras.	

Anexo 02

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

A Continuación, se presentan algunas preguntas con el aspecto del trabajo. Se debe de leer cada pregunta y marcar con una cruz (X) la opción que se acerque más a su punto de vista

Área Sexo: Masculino () Femenino ()

N°	INTELIGENCIA EMOCIONAL	PUNTAJES				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Autorregulación						
1	Tengo Facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales.					
2	Mantengo la calma ante situaciones difíciles					
3	Me considero una persona honesta.					
4	Soy leal a mis valores y principios.					
5	Me agradan las situaciones nuevas y desafiantes.					
6	Considero la opinión de otras personas para desarrollar mis habilidades.					
7	Acepto mis errores.					
8	Me considero una persona íntegra.					
Motivación						
9	Estoy comprometido con los objetivos de la institución.					
10	Cumplo con mis obligaciones laborales.					
11	Tengo iniciativa para hacer más de lo que se pide					
12	Realizo mi trabajo sin esperar recompensa					
13	Ejecuto proyectos y/o actividades atractivas e interesantes.					
14	Me siento motivado cuando alcanzo mis objetivos.					
15	Soy optimista al realizar mis actividades de trabajo.					
16	Motivo a los demás en el desempeño de sus actividades.					
17	Busco soluciones de manera optimista, cuando se presentan problemas en mi trabajo.					

Empatía		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
18	Aprovecho las cualidades de mis compañeros para mejorar mi trabajo.					
19	Acepto a las personas con sus diferentes criterios de pensamiento.					
20	Comprendo a mis compañeros de trabajo.					
21	Reconozco el potencial de mis compañeros de trabajo.					
22	Acepto las prácticas culturales de mis compañeros de trabajo.					
23	Considero el efecto de los valores en la cultura de las personas.					
24	Ayudo a las personas que se encuentran en dificultades.					
Habilidades Sociales		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
25	Propongo estrategias para mejorar las actividades sociales de la institución.					
26	Fomento la unidad para el cumplimiento de objetivos.					
27	Promuevo la cooperación entre compañeros.					
28	Tengo habilidad para comunicarme con los demás.					
29	Soy cuidadoso y amable al momento de hablar.					
30	Considero la opinión de los demás para resolver conflictos.					
31	Disfruto del trabajo en equipo.					
32	Tengo facilidad para convencer a la gente.					
33	Tengo el apoyo y simpatía de la gente.					
34	Demuestro un comportamiento adecuado en mi área de trabajo.					
35	Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.					
36	Ayudo a las personas a resolver sus conflictos.					
37	Utilizo el dialogo para resolver conflictos.					

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

A Continuación, se presentan algunas preguntas con el aspecto del trabajo. Se debe de leer cada pregunta y marcar con una cruz (X) la opción que se acerque más a su punto de vista

Área Sexo: Masculino () Femenino ()

N°	DESEMPEÑO LABORAL	PUNTAJES				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Calidad de servicio					
38	considero eficiente la calidad del servicio brindado al usuario					
39	Fomento la participación ciudadana para recoger la opinión sobre la calidad de servicio					
40	Brindo al usuario una atención rápida y eficiente					
41	Atiendo respetuoso(a) y diligentemente a los usuarios de los servicios de la empresa					
42	Tengo presente que la satisfacción de las personas en el trabajo depende de mí.					
43	Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.					
44	Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo.					
45	Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral.					
46	Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización.					
47	Trabajo en equipo para obtener mejores resultados.					
48	Cumplo con las promesas realizadas al usuario.					
49	Percibo favoritismo en mi área de trabajo e institución.					
50	Justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención.					
	Productividad					
51	Cumplo con mis horarios de trabajo.					
52	Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo.					
53	Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo					
54	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados a la institución.					
55	Cumplo con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados.					

56	Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la institución					
57	Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo.					
58	Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la institución.					
59	Me involucro en el trabajo de la institución.					
60	Trabajo en equipo para beneficiar a los ciudadanos.					
Toma de decisiones		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
61	Reporto a un trabajador que no cumple con sus tareas.					
62	Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo.					
63	Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.					
64	Analizo los resultados cuando no son positivos.					
65	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente.					
66	Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.					
67	Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo.					
Conocimiento		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
68	Conozco mis responsabilidades como trabajador de esta empresa.					
69	Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.					
70	Conozco la misión, Visión y valores de la empresa.					
71	Tengo conocimientos de las normas de la empresa.					
72	Conozco la distribución de los recursos económicos de la institución.					
73	Tengo conocimiento del reglamento interno de mi área de trabajo.					
74	Conozco el nombre de los trabajadores de mi área de trabajo.					
75	Conozco las necesidades y expectativas de los usuarios					
76	Respondo las dudas de los clientes y/o usuarios					