

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

---

**“Relación de la inteligencia emocional en el desempeño de los  
colaboradores de la empresa E&G Courier E.I.R.L. Trujillo, 2022”**

---

**Línea de Investigación:**

Relaciones Humanas Laborales

**Autor (es):**

Br. Cruz Ruiz, Elda Mayumi

Br. Jave Azañero, Daniela Lidia

Dra. Margot Isabel Herbias Figueroa

Mg. Rosa Beatriz Vidalón Moreno

Mg. Alan Enrique García Gutti

**Asesor:**

Dra. Barinotto Roncal, Patricia

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-3286-0593>

**TRUJILLO - PERÚ**

**2023**

**Fecha de sustentación: 2023-07-13**

**Jurado evaluador:**

Presidente:

Secretaria:

Vocal:

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	6%
2	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	5%
3	<a href="http://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
4	<a href="http://repositorio.uct.edu.pe">repositorio.uct.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo



## ***Declaración de originalidad***

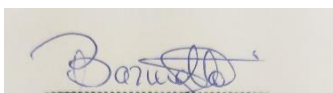
Yo, BARINOTTO RONCAL, PATRICIA docente del Programa de Estudio de ADMINISTRACION, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada “Relación de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores de la empresa E&G Courier E.I.R.L. Trujillo 2022.”, autoras, CRUZ RUIZ, ELDA MAYUMI - JAVE AZAÑERO, DANIELA LIDIA deo constancia de lo siguiente:

- *El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 17%.*

Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el (08 de mayo de 2025).

- *He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.*
- *Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.*

Trujillo, 26 de junio de 2023

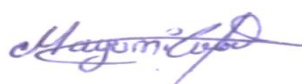


---

BARINOTTO RONCAL, PATRICIA

DNI: 47097971

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3286-0593>



---

CRUZ RUIZ, ELDA MAYUMI

DNI: 47360028



---

JAVE AZAÑERO, DANIELA

DNI: 71254458

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Relación de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores de la empresa E&G Courier E.I.R.L. Trujillo, 2022”

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es Determinar la relación de la inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores E&G Courier E.I.R.L, Trujillo - 2022.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.

## DEDICATORIA

Primeramente, a dios por guiarnos y cuidar de nosotros en cada paso que damos.

A mis padres Santos Calderón y Elena Ruiz por su apoyo constante y su motivación y a mis hermanas Johana, Roxana y Yani por siempre demostrarme que todo se puede hacer posible y siempre estar hay con sus consejos.

Los quiero mucho.

Cruz Ruiz, Elda Mayumi

Esta tesis se la dedico con mucho amor a mis padres Carlos y Rosa gracias por su esfuerzo y dedicación hacia mi persona, a mi abuelita que siempre me cuida y guía desde el cielo, a mi hermana por ser mi soporte en cada momento de mi vida.

Jave Azañero, Daniela Lidia

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por habernos acompañado en todo este camino, por guiar nuestros pasos para cumplir nuestro propósito.

A nuestros padres por habernos inculcado valores y enseñanzas por ser nuestro ejemplo y fuerza de superarnos cada día y salir adelante.

A nuestra casa de estudio por todas las enseñanzas y experiencias que hemos compartido en las aulas de clases.

A nuestro asesor por transmitirnos sus conocimientos y por el tiempo brindado de asesoramiento que no brindo durante el desarrollo de esta tesis para llevarlo a cabo.

Los autores

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Relación de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores de la empresa E&G Courier E.I.R.L. Trujillo, 2022”, tuvo como objetivo general determinar la relación de la inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores E&G Courier E.I.R.L, Trujillo - 2022. Para el desarrollo de la problemática se planteó como enunciado del problema ¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa E&Y Courier E.I.R.L de la ciudad de Trujillo? Esta investigación se empleó el diseño descriptivo correlacional de tipo no experimental. Se trabajó con una población de 26 trabajadores de la organización E&G Courier E.I.R.L de la ciudad de Trujillo. Como instrumento se aplicó 2 cuestionarios. Para dar cumplimiento al objetivo general se utilizó el método estadístico Rho-Spearman mediante la cual se pudo concluir que existe una relación positiva de grado moderada con un resultado de correlación de 0,423 indicando que, a más desarrollo de la inteligencia emocional, mejor es el desempeño laboral de los trabajadores.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, Desempeño laboral, Satisfacción laboral, compensaciones, trabajo en equipo y comunicación.

## ABSTRACT

The present investigation entitled "Relation of emotional intelligence in the performance of the employees of the company E&G Courier E.I.R.L. Trujillo, 2022", had as a general objective to determine the relationship between emotional intelligence and work performance of E&G Courier E.I.R.L employees, Trujillo - 2022. For the development of the problem, the problem statement was raised: What is the relationship of intelligence emotional in the work performance of the collaborators of the company E&Y Courier E.I.R.L of the city of Trujillo? This research used the non-experimental correlational descriptive design. We worked with a population of 26 workers from the organization E&G Courier E.I.R.L from the city of Trujillo. As an instrument, 2 questionnaires were applied. In order to comply with the general objective, the Rho-Spearman statistical method was used, through which it was possible to conclude that there is a positive relationship of moderate degree with a correlation result of 0.423, indicating that the more development of emotional intelligence, the better the performance. labor of the workers.

**Keywords:** Emotional intelligence, job performance, Job satisfaction, compensation, teamwork and communication.



## INDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
INDICE DE CONTENIDOS .....	viii
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE FIGURAS .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	12
1.1. Formulación del Problema .....	12
1.1.1. Realidad problemática .....	12
1.1.2. Enunciado del problema .....	15
1.2. Justificación.....	16
1.3. Objetivos .....	17
1.3.1. Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos.....	17
II. MARCO DE REFERENCIA.....	18
2.1. Antecedentes .....	18
2.1.1. A nivel internacional.....	18
2.1.2. A nivel nacional.....	19
2.1.3. A nivel local.....	22
2.2. Marco teórico.....	24
2.2.1. Inteligencia Emocional:.....	24
2.2.1.1. Definición de la Inteligencia Emocional: .....	24
2.2.1.2. Teorías de la Inteligencia Emocional:.....	24
2.2.1.3. Elementos: .....	26
2.2.1.4. Dimensiones de la Inteligencia Emocional: .....	29
2.2.1.5. Indicadores de la Inteligencia Emocional: .....	30
2.2.2. Desempeño Laboral: .....	33
2.2.2.1. Definición del desempeño laboral:.....	33
2.2.2.2. Teorías del desempeño laboral: .....	34
2.2.2.3. Dimensiones del desempeño laboral:.....	35
2.3. Marco conceptual: .....	37
2.4. Hipótesis:.....	39

2.5. Variables .....	40
III. MATERIAL Y MÉTODOS .....	42
3.1. Material .....	42
3.1.1. Población:.....	42
3.1.2. Marco muestral .....	42
3.1.3. Unidad de análisis .....	42
3.1.4. Muestra.....	42
3.2. Métodos .....	42
3.2.1. Diseño de contrastación .....	42
3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos .....	44
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos .....	46
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	47
4.1. Presentación de resultados:.....	47
4.2. Discusión de resultados .....	55
CONCLUSIONES.....	59
RECOMENDACIONES .....	61
REFERENCIAS .....	62
ANEXOS .....	68

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variable Inteligencia Emocional:.....	40
Tabla 2. Operacionalización de variable Desempeño Laboral .....	41
Tabla 3. Fiabilidad del Instrumento, inteligencia emocional .....	46
Tabla 4. Fiabilidad del Instrumento, desempeño laboral .....	46
Tabla 5. Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo - 2022 .....	47
Tabla 6. Relación de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo -2022.....	48
Tabla 7. Relación de la inteligencia emocional en las compensaciones y beneficios de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL,Trujillo - 2022 .....	50
Tabla 8. Relación entre la inteligencia emocional en el trabajo en equipo de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo -2022.....	51
Tabla 9. Relación entre la inteligencia emocional y la comunicación de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo -2022.....	52
Tabla 10. Prueba de Normalidad la inteligencia emocional y el desempeño....	54

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de investigación .....	43
Figura 2. Diagrama de dispersión de la inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo 2022. 48	
Figura 3. Diagrama de dispersión de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo 2022... 49	
Figura 4. Diagrama de dispersión de la inteligencia emocional en las compensaciones y beneficios de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo -2022..... 51	
Figura 5. Diagrama de dispersión de la inteligencia emocional y el trabajo en equipo de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo -2022.. 52	
Figura 6. Diagrama de dispersión de la inteligencia emocional y la comunicación de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo - 2022. .... 53	

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Formulación del Problema**

#### **1.1.1. Realidad problemática**

En un entorno organizacional global, uno de los activos más valiosos son las personas, las organizaciones se enfocan en sus trabajadores debido a sus emociones, en este contexto los encargados realizan la forma de corregir las habilidades y destrezas del trabajador para una óptimo desempeño de sus colaboradores.

De esta manera Goleman (2017), en el artículo llamado “Investigaciones sobre inteligencia emocional en las empresas ecuatorianas”: indica que la inteligencia emocional es tomada en cuenta como una habilidad así mismo puede ser tratada por un individuo y que no puede destinarlo al ámbito familiar, sino que puede llevarlo al contexto laboral. Según un estudio, el 71 % de los trabajadores valoran más la inteligencia emocional que el coeficiente intelectual.

Existen otros factores acerca de las emociones, siendo parte esencial el ser humano, en el día a día de las personas y las organizaciones, asimismo las organizaciones hacen énfasis para determinar el desempeño de su equipo de trabajo. Como afirma Goleman y Cherniss (2016), en su artículo llamado “Investigaciones sobre inteligencia emocional en las empresas”, la inteligencia emocional influyen el desarrollo organizacional en las siguientes áreas: reclutamiento y retención de empleados, desarrollo de talento, trabajo en equipo, compromiso organizacional, moral y salud de los empleados, innovación, productividad, eficiencia, ventas, ingresos, calidad del servicio y lealtad del cliente.

Así concuerda Lipa (2020), en su artículo “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores”: el desempeño laboral, es la capacidad de progreso que toda persona cuenta de manera eficaz y eficiente; es la mejora del colaborador en la práctica de una actividad en un entorno laboral concreto, demostrando de esta forma, su capacidad para la tarea que ejecuta.

En el contexto nacional las empresas se centran en el desempeño de los colaboradores dejando de lado la inteligencia emocional. Para Achoma (2020), una de las características básicas del desempeño del trabajo es el desempeño de la tarea, como las habilidades de las personas que realizan y laboran un trabajo para apoyar el desarrollo de la institución, ya sea tecnología, materiales o servicios que son funcionalmente tangibles y sus objetivos planes y gestión; y cuenta con indicadores de: conocimientos, habilidades y destrezas; y desempeño contextual, está enfocado al logro de tareas, tiene como indicadores: la perseverancia, la voluntad, y la colaboración; de tal manera, la productividad individual, se realiza en base a cada colaborador con el único propósito de alcanzar el objetivo anhelado, cuyos factores fueron: establecer reglas, seguir procedimientos y aprobar objetivos organizacionales. Haciendo énfasis que toda empresa, debe priorizar sus emociones de los colaboradores ya que esto influye de manera importante en el desempeño laboral. Así mismo Danvila y Sastre (2018), las emociones de los colaboradores influyen de manera significativa en el desempeño de su trabajo. Por ello una de las características básicas del desempeño laboral es el desempeño de la tarea, como las habilidades de las personas que realizan y realizan un trabajo para apoyar el desarrollo de la institución, ya sea tecnología, materiales o servicios que son funcionalmente tangibles y sus objetivos, planes y gestión; y cuenta con indicadores de: conocimientos, habilidades y destrezas; e inteligencia emocional.

En el Perú se está priorizando cada vez mayor énfasis a la mejora de la inteligencia emocional y como tal afecta en diferentes exteriores a las organizaciones, Fuentes y Rosas (2016), en su artículo “Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral” En la actualidad. las organizaciones existen un progresivo el interés por la inteligencia emocional surgió como una serie de posiciones teóricas, todas relacionadas con la capacidad de percibir emociones y cómo influyen e interactúan con la llamada inteligencia convencional.

El INEI (2015) realizó un estudio a más de 250 empresas en el Perú, en el cual reveló que el 46% prioriza en la evaluación de sus recursos humanos la

medición de indicadores de desempeño; sin embargo, el 54% aún no le está dando la importancia que merece al desempeño laboral dentro de sus organizaciones, lo cual representa cierta desventaja en el mundo empresarial. Así mismo, Medina (2017) señala a nivel nacional, de todas las empresas peruanas, solo el 30% invierte en capacitaciones para sus trabajadores, luego de haber realizado la medición del desempeño, siendo esto último una alta limitación.

Las emociones determinan la mayor parte más importante de las personas, porque indican su comportamiento hacia el entorno y los individuos que las rodean en este caso se pueden dividir en positivas y negativas dependiendo del resultado que se dé al sujeto. Así concuerda Ayala y Cardona (2016), en su artículo sobre Emociones y Desempeño laboral, a modo de conclusión indica que, las personas que tienen un mejor control sobre sus emociones son más productivas en varios aspectos del entorno laboral como en los distintos aspectos de su vida, capacidad que puede expandir y desarrollarse siempre que un individuo sea consciente de sus emociones y sea capaz de lidiar con las emociones negativas, esta habilidad puede expandirse y desarrollarse.

Es así que el propósito de esta investigación, es la de conocer como la inteligencia emocional puede relacionarse con el desempeño de los colaboradores de la empresa E&G courier se dedica al servicio de correos por más de 21 años, con entregas oportunas y seguras, cuenta con 26 trabajadores en la ciudad de Trujillo, lo cual está dividido por áreas, 2 colaboradores en el área de Gerencias, 6 colaboradores en el área Administrativa, 4 colaboradores en el área de Contabilidad, 1 colaborador en el área de RR. HH, 1 colaborador en el área de sistemas y 12 colaboradores en el área operaria- chofer. En cuanto el desempeño de los colaboradores de la empresa E&G courier, no se viene laborando satisfactoriamente, ya que no se mide el nivel de productividad, el cual provoca que no se tenga claro la eficiencia y si laboran a su máxima capacidad, por ello algunas incidencias se vienen presentando como es la poca comunicación entre colaboradores, la falta de compromiso por finalizar sus tareas y a su vez culminar en el tiempo óptimo sus labores asignadas durante el

día, no se cuenta con un adecuado chequeo debido a que en el momento de despacho o distribuir la mercadería en el campo se observan faltantes ya sea de paquetes o de guías, porque tal motivo esto dificulta el desempeño de cada colaborador y retrasa dichas entregas en el tiempo previsto, Por ende todo lo mencionado en relación a la empresa se puede optar que un 43% de los colaboradores laboran de una manera eficiente y eficaz, ha sabido desarrollar buenas prácticas; mientras que el 30% opta por laborar de mala manera, es decir, no se sienten motivado y no les gusta los cambios de rotación que se emplea a 15 días o cada 30 días, sin embargo, el 27% no cuenta con iniciativa propia para realizar sus labores esto dificulta y retrasa todo lo programado. A raíz de esta información y ante este estudio, se concluye que los colaboradores poseen un alto nivel de inteligencia emocional optando por tener una buena comunicación, ser optimistas, empáticos, etc. A pesar de ello, se han identificado las principales incomodidades de los colaboradores, es decir, no trabajan en equipo, irresponsables, no se adaptan rápidamente al cambio, esto permite conocer y darse cuenta que no hay un buen desempeño laboral entre trabajadores, para lograr mejores resultados de gestión pues siente que el trabajo no es completo teniendo un amplio camino por mejorar y dado que la empresa compite dentro de un mercado cada vez más competitivo debe mantenerse vigente para una próxima generación, es por esta razón que se considera pertinente el estudio de la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores con el fin de aportar utilidad a la gerencia para el desarrollo de estrategias que considere pertinentes para el buen manejo de la inteligencia emocional de sus colaboradores lo cual conllevará a un mejor desarrollo de competencias laborales del personal y por ende a mejores resultados para la organización.

### **1.1.2. Enunciado del problema**

- ¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa E&Y courier E.I.R.L de la ciudad de Trujillo.?



## **1.2. Justificación**

### **- Teórica:**

La variable de esta investigación que es inteligencia emocional, se ve reflejado por la fuerza teórica en la inteligencia emocional del autor Goleman (2018) es la capacidad para el desarrollar los sentimientos propios y ajenos, de motivarse de expresar oportunamente los propios sentimientos tanto en uno mismo como en la convivencia humana, así señala que las competencias emocionales se dividen en dos categorías: intrapersonales e interpersonales. Lo cual se refieren al trato que creamos con nosotros mismos y la segunda a las relaciones que poseemos con los demás, a su vez sucede con el desempeño laboral con el exponente. Chiavenato (2000) es el comportamiento de los asociados al buscar una meta determinada; constituye una estrategia individual para alcanzar una meta, por lo que se han adoptado las dimensiones internas y externas para adecuar el desarrollo de este estudio teórico.

### **- Práctica:**

Hoy en día muchas organizaciones presentan incidencias porque no logran obtener a sus colaboradores satisfechos, motivados, de esa forma la organización no cuenta con una mejor productividad efectiva y plena, además es indispensable que tomen en cuentas la inteligencia emocional, debido que esta aporta un papel principal que permite a los colaboradores estén alertas a solucionar problemas y desenvolverse de una mejor manera en cualquier área de trabajo.

### **- Metodológica:**

Para la correcta realización del estudio se realizó el método científico, y se revisó los datos de una manera sistemática para demostrar la hipótesis. El presente informe de investigación se basa en un enfoque cuantitativa – correlacional; donde se utilizarán los instrumentos necesarios que serán validados para asignar la confiabilidad y validez de los resultados. Según

Hernández 2003. Los estudios cuantitativos correccionales calculan el nivel de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, calculan cada variable relacionada y miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba. (Pág.121).

- **Social:**

La presente indagación se explica porque, toda organización está conformada por algo significativo los colaboradores, estas dos relaciones es con un solo propósito, por ello, lo que hace única y esencial a una empresa son sus trabajadores esto se debe a que tienen un sin fin de destrezas y solo a través de ellos se puede utilizar todos los recursos con eficiencia y efectividad. El contar con un alto ambiente laboral, esto ayudaría a desarrollar a trabajar en un buen clima laboral en toda la organización, tener áreas más comprometidas lo cual se vería reflejado de forma social hacia fuera así adquirir una organización estable que no se encargue solamente de brindar un servicio sino de expresar esa calidad a través del desempeño de sus trabajadores que vienen desarrollando sus labores, cabe recalcar que esto se verá reflejado en el cliente final, ya que tendrá satisfacción y la tranquilidad de un ambiente armonioso y así mismo logrando un buen desempeño laboral, ya que es el único propósito que se busca para lograr los objetivos planeados.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar la relación de la inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores E&G courier E.I.R.L, Trujillo - 2022.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar la relación de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa E&G courier, Trujillo – 2022.
- Reconocer la relación de la inteligencia emocional en las compensaciones y beneficios de los trabajadores de la empresa E&G courier E.I.R.L, Trujillo - 2022.
- Establecer la relación de la inteligencia emocional en el trabajo en

equipo de los trabajadores de la empresa E&G courier E.I.R.L, Trujillo - 2022.

- Averiguar la relación entre la inteligencia emocional y la comunicación con los trabajadores de la empresa E&G courier E.I.R.L, Trujillo - 2022.

## **II. MARCO DE REFERENCIA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. A nivel internacional**

Pereira, (2017) en su tesis titulada: *“Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral” (estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la Ciudad de Quetzaltenango)*. Tuvo como objetivo determinar el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los empleados de Servipuertas. Esta investigación es de tipo descriptiva, con un diseño transversal simple y el método de investigación cuantitativa. Para este estudio se tomó como muestra a 36 trabajadores de Servipuertas S.A. Como resultado se concluyó que los empleados de la organización tienen un nivel estándar de inteligencia emocional, lo que indica que se desempeñan de manera óptima en el ambiente desfavorable, 72% por debajo del nivel promedio. En el marco, el 81% de los encuestados también se encontraron en la categoría de excelente desempeño en línea con las expectativas de la empresa, de acuerdo con los resultados descritos, utilizando el método de correlación de Pearson, se encontró que la correlación es débil, lo que indica que la inteligencia emocional no afecta el rendimiento laboral. Como resultado se concluyó ajustar periódicamente la inteligencia emocional y el desempeño laboral, así como realizar seminarios que fortalezcan las emociones y la motivación de los empleados para que puedan realizar su trabajo de manera más efectiva. (Pág.65).

*Esta investigación aporta, a conocer que existe una relación directa de la inteligencia emocional y desempeño laboral, ya que poseen un nivel promedio de inteligencia emocional que origina y se tenga un desempeño laboral adecuado las cuales son aspectos determinantes para la organización tener un buen clima laboral.*

Rivas (2018) en su investigación titulada: *“La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa “Proasetel S.A.”*. Su objetivo general es determinar la relación del nivel de inteligencia emocional establecido en el proceso de selección con el desempeño laboral, de los trabajadores de “Proasetel S.A”. según su investigación utilizó la siguiente metodología: es de tipo correlacional, tiene un enfoque no experimental, con una muestra de 30 empleados fueron parte del desarrollo de selección en el primer trimestre del 2013 y estuvieron admitidos para ser parte de la empresa “Proasetel S.A.”. Cabe, indicar que el instrumento con que recolectaron los datos fue una encuesta de inteligencia emocional elaborado por el autor Weisinger. El autor concluye que un 60%, equivale a un rendimiento muy agradable asociado al 47% de un nivel alto en inteligencia emocional de este conjunto de individuos. En ese caso, se prioriza únicamente a toda la organización para ejecutar trabajo, en las cuales se origine y habilite a todos los colaboradores en el progreso de los exteriores inherentes de inteligencia emocional como: autoconciencia emocional, estar al tanto de controlar las emociones, etc. (Pág.63)

*Esta investigación aporta, la relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral significativamente lo cual conlleva a tener un clima laboral satisfactorio con todos los colaboradores, destacando la comunicación efectiva y el trabajo en equipo.*

### **2.1.2. A nivel nacional**

Vásquez, M (2017). En Lima Perú, en su investigación sobre el *“Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional arzobispo Loayza”* de la Universidad Mayor de San

Marcos, la facultad de Medicina Humana, de la Escuela de Enfermería. Tuvo como objetivo medir el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Nacional arzobispo Loayza, este estudio fue un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal que determinó los niveles de motivación de las enfermeras y su satisfacción laboral con las enfermeras, se utilizó el instrumento de la encuesta. La muestra se realizó a todo el personal de la facultad. Se observaron en el estudio con 48%; tenían niveles medios de motivación, donde las dimensiones identidad y autonomía fueron las más importantes, mientras que las dimensiones retroalimentación, relevancia de la tarea y variedad fueron características de niveles bajos de motivación. En cuanto a la satisfacción laboral, el 54% de los profesionales de enfermería se ubicaron en el rango medio, siendo los porcentajes más altos: desempeño de tareas, relaciones con la autoridad y mano de obra, y compensación y beneficios. Se concluye en la demostración una relación directa entre el nivel de motivación de las enfermeras del Hospital Nacional arzobispo Loayza y la satisfacción laboral mediante la prueba estadística chi-cuadrado con los resultados:  $X^2$  calculado = 24,36 y  $X^2$  tabulado = 7,815, rechazando así la hipótesis nula. (Pág.47).

*Este estudio aporta que, si todo el personal posee una compensación y beneficios, su rendimiento de desempeño va en aumento, por tal esto contribuye en el crecimiento de la organización.*

Escobedo (2017) desarrolló un estudio "Estrategias de inteligencia emocional para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Juvier S.A.C.". Tuvo como objetivo fortalecer el desempeño laboral a través de estrategias de inteligencia emocional, se realizó una investigación cuantitativa, tomando una muestra de 20 colaboradores de la organización. Se concluyó que, de acuerdo con los resultados de la investigación, el 73% de los empleados necesitan estrategias relacionadas con la inteligencia emocional, que les permitan corregir su desempeño laboral, debido a que existe antipatía, mala comunicación e intolerancia dentro de la organización (Pág.84)

*Esta investigación aporta y es de gran importancia, ya que pretende mejorar el desempeño laboral a través de estrategias de inteligencia emocional.*

Flores (2018), en la tesis titulada *“Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017”*. Tuvo como objetivo la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez en el año 2017. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional con diseño no experimental, transversal; la muestra está conformado por 40 colaboradores. Para la correlación de los datos se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento para la variable inteligencia emocional, fue el “Icede Bar- ON” adoptado en el Perú por Ugarriza. Se concluyó que el 90% de los estimados se encuentran en un rango de manejo bajo, mientras tanto que el 10 % en un grado bastante bajo, lo que correspondería a realizar modificaciones, con base a los resultados logrados se mostró que, si existe interacción entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, poseen un grado de correlación y significancia de 0.720 expresado en la contratación de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez. (Pág.36).

*Esta investigación aporta, que la inteligencia emocional es la pieza fundamental, para el desempeño laboral lo cual cabe recalcar que toda organización debe tener contar con factores de motivación.*

Paredes (2017) en la tesis *“Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del hospital Hermilio Valdizán”*. El objetivo es determinar cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan en el año 2016. El tipo de investigación es de tipo básico diseño no experimental, descriptivo correlacional y transversal. Se empleo el cuestionario de la inteligencia emocional de Barón y la evaluación del desempeño laboral desarrollado por el área de recursos humanos. Se empleó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman en el que se observó los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la presencia de una relación  $r = 0,460$  entre las variables: inteligencia emocional y desempeño

laboral. Este grado de correlación moderada. La significancia de  $p = 0.000$  muestra que  $p$  es menor a 0.05, lo que admite marcar que la correlación es significativa. Se concluye que inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital Valdizán. (Pág.65)

*Esta investigación aporta, conocer como contribuye el cuestionario de la inteligencia de Baron para soporte del desempeño laboral, enfocado en los colaboradores que hoy en día puedan alcanzar y cumplir con los estándares que la organización establece.*

### **2.1.3. A nivel local**

En la ciudad de Trujillo, Gutiérrez (2017) realizó la tesis: *“Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del transporte Ittisa”*. Tiene como objetivo determinar la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de transporte Ittisa. Para este estudio se utilizó un diseño no experimental, transversal, se empleó el test de Baron se aplicó un cuestionario. La muestra fue de 25 trabajadores. Los resultados revelan que un 24% de los colaboradores cuentan con un nivel inferior de Inteligencia Emocional, 20% de los trabajadores cuentan con un nivel muy inferior de la misma manera que el alto, el 16% faltante cuenta con un nivel promedio. Se concluyó que el nivel del desempeño laboral está representado por el 36%, en cuanto al promedio y el buen nivel de desempeño laboral faltante está representados por el 32% para cada uno. En lo referido a las dimensiones de la inteligencia emocional y la relación que tiene con el desempeño laboral. Se concluyó que la relación con la dimensión interpersonal si cuenta con una similitud demostrativa de (0.460), al igual que con la dimensión adaptabilidad con un (0.433) con el manejo de estrés se tiene una similitud altamente demostrativa (0.728) y la dimensión estado de ánimo existe una semejanza alta (0.702). El autor concluyo que es de gran escala mencionar que la inteligencia emocional influye claramente con el desempeño laboral. (Pág. 43).

*Esta investigación aporta, 24% de los colaboradores tienen un nivel bajo de Inteligencia Emocional, el 20% de los colaboradores manifiestan un nivel bajo,*

*el 16% faltante cuenta con un nivel promedio, por lo tanto, hace referencia a las dimensiones que sí, se cumple en la inteligencia emocional y tiene una relación en el desempeño laboral.*

Fajardo (2018), refiere que la investigación *“La inteligencia emocional y el desempeño laboral en las tele operadoras de Es Salud en línea Lima 2017”*. Tuvo como objetivo, determinar la relación de causa efecto entre la Inteligencia Emocional y desempeño laboral en las tele operadoras de Es Salud en línea Lima que atienden el centro de atención de llamadas del Seguro Social. La investigación se enfocó a un método cuantitativa, de tipo básico, desarrollado bajo un diseño correlacional, se empleó la técnica de la encuesta, con una población 175 trabajadores del Centro de atención de llamadas de Seguro Social, y aplicó la encuesta a 120 tele operadores. En relación a la instrumentación, se han formulado dos instrumentos de recolección de datos y ambos han pasado por los filtros correspondientes, el primero de ellos con 15 ítems para la variable 1 y de 9 ítems para la variable 2 y con cinco alternativas de respuestas. 1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A veces, 4=Casi Siempre, 5=Siempre. Se concluye determinando que habiendo obtenido un valor de Alfa de Cronbach de 0,920 el mismo que al ser mayor a 0,7 indica que la data es confiable, asimismo los resultados indican que la inteligencia emocional se relaciona directa, alta y significativamente con el desempeño laboral del personal de EsSalud en Línea Lima, 2017; habiéndose obtenido un valor p-value igual a 0,925 en la rho de Spearman. (Pág. 132)

*Esta investigación aporta, una importancia de gran relación de inteligencia emocional y desempeño laboral, habiendo obtenido 0.920 de puntuación es confiable, por ello se establece una relación satisfactoria.*

Ramírez y Zavaleta (2018), en su artículo denominado *“Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada, 2017”*. Su objetivo de investigación determinar si existe una relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral. Esta investigación es de tipo descriptiva y correlacional, se utilizó el diseño de investigación no experimental y la población



estuvo conformada por todos los trabajadores de la empresa siendo un total de 57 empleadores. Se aplicaron dos tipos de cuestionarios uno que mide la inteligencia emocional que está conformado por 37 preguntas y otro que mide el desempeño laboral que está conformado por 39 preguntas. Este estudio concluye que 65% demostraron que a mayor inteligencia emocional mayor desempeño laboral, y el resto tiene deficiencia esto conlleva a afirmar que la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral es una relación directa. (Pág.121).

*Esta investigación aporta, la gran relación que existe entre ambas variables de estudio, conllevando a si a mayor inteligencia emocional mayor será el desempeño laboral.*

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Inteligencia Emocional:**

#### **2.2.1.1. Definición de la Inteligencia Emocional:**

Según Orué, (2015) La inteligencia siempre hace énfasis a las destrezas involucradas en el desarrollo y la conducta adaptativa, es la capacidad para alcanzar el mundo, admite repasar en forma inteligente y utilizarlos recursos en eficazmente y efectivamente.

Goleman (2016) define a inteligencia emocional es capaz de revelar lo que sentimos, de motivarnos y de expresar bien nuestras emociones, con nosotros mismos y con las personas con las que interactuamos. También indica habilidades complementarias, pero a diferencia de la inteligencia académica, las habilidades cognitivas se miden por el coeficiente intelectual. Muchas personas bien informadas terminan actuando siguiendo las señales de personas con coeficientes intelectuales más bajos, pero con coeficientes intelectuales más altos. (Pág. 243).

#### **2.2.1.2. Teorías de la Inteligencia Emocional:**

##### **A. Teoría de la Inteligencia**

Robbins, y Coulter, (2016) manifiesta hay siete habilidades mentales y sus

componentes más relevantes que se pueden clasificar para una mejor comprensión de la teoría.

- **Habilidad Espacial:** Se define como la capacidad de detectar imágenes cuyo enfoque en el entorno.
- **Rapidez Perceptual:** Admite a un individuo a manifestar similitudes y diferencias de imágenes variadas. Una persona que visualice muchas imágenes que parezcan semejantes a simple vista, pero asimismo encuentran diferencias rápido y sin errores es un ejemplo de esta destreza.
- **Memoria:** Es la destreza para acordarse con claridad y detalle a una experiencia ya vivida. Los individuos que cuentan con esta destreza consiguen acordarse de eventos ocurridos en un corto o largo periodo de tiempo.
- **Razonamiento:** Es el proceso y resultado del razonamiento, incluyendo la organización y estructuración de ideas para llegar a conclusiones

## **B. Teoría de la Inteligencia interpersonal e intrapersonal**

Huerta y Rodríguez (2016) indican que la inteligencia interpersonal es la capacidad para comprender a las personas que nos rodean, la forma de interactuar en la entidad.

La inteligencia interpersonal es muy cambiante, ya que se orienta a la capacidad de apreciar los estados mentales y sobre todo emocionales de las personas cercanas, por tal toda inteligencia, implica un nivel de mayor o menor comprensión, lo cual hace referencia a una buena inteligencia interpersonal será mejor valorada, solo abarca a un grupo de aptitudes con los individuos que son:

- **Comprender a los demás:** Habilidad para entender la comunicación personal y resolver disputas racionalmente. Para encontrar lo que mueve a las personas hay que saber escucharlas activamente, ponerse en su piel y valorar sus puntos de vista.

- **Establecer sus necesidades:** Establecer nuestros alcances sinceros y anhelos y necesidades.
- **Intercambiar información:** Capacidad para reubicar y captar indagación.
- **Influir en los otros:** Estimular a las personas para que efectúen ciertas conductas.
- **Resolver conflictos:** Hallar el razonamiento del debate y darles solución a los problemas de forma favorable para ambas partes.
- **Trabajo en equipo:** Se requiere la aptitud de proporcionar formas de trabajar en equipo de trabajo. (Pág.264).

La teoría Inteligencia interpersonal e intrapersonal básicamente se enfoca en cada persona como tal, su forma de pensar, su forma de proceder y forma de sentir hacia las personas de su entorno, por ende, cabe precisar que dicha teoría es útil porque ayuda a comprender el desenvolvimiento acerca del individuo.

### **C. Teoría de la inteligencia emocional y social de Bar-On**

Villacorta, (2010) es un grupo de destrezas que aprueban reconocer, apreciar y manejar equilibradamente las emociones de los demás, así mismo regula las emociones y utiliza esta indagación propia para elaborar un comportamiento correcto y adecuado a los objetivos propuestos.

La teoría en mención nos manifiesta que es la destreza de comprender y así orientar las emociones para que estén trabajen nuestro favor y no en contra, lo cual favorecen a ser efectivas y contar con éxito en nuestra vida laboral y personal.

#### **2.2.1.3. Elementos:**

Según Goleman (2016) la inteligencia emocional está conformada por 5 componentes básicos.

- **Autoconocimiento:**

Según Goleman (2016), "Es saber que se siente en cada instante

y utilizaresas preferencias para orientar nuestra toma de decisiones; tener una idea concreta de nuestras habilidades y un bien basado en confianza en uno mismo” (Pág. 243).

Robbins, (2014) El cual está enfocado en el desarrollo que tiene uno mismo por ende podremos reconocer las fortalezas y debilidades, es de forma para poder entender nuestras emociones.

- **Autocontrol:**

Según Goleman (2016), nos hace mención que auto control consiste en no dejarse llevar por los sentimientos del momento, lo cual es una habilidad que poder definir y pensar al momento de actuar ante cualquier circunstancia. (Pág. 243).

La autorregulación emocional básicamente comprende en tener el control de tus emociones en diferentes circunstancias, sin verse afectado por las propias acciones que en un momento determinado se actua. Ugarriza, y Pajares del Águila, (2005) es la destreza para contrarrestar y sobre llevar nuestras emociones y cambios de ánimos, a modo de evitar prejuicios. (Pág. 74).

- **Motivación:**

Según Goleman (2016), manifiesta que nuestros gustos son de gran aporte para enfocarnos hacia nuestros propósitos, para tener iniciativa propia y ser efectivos, saber contrarrestar los tiempos y las mismas frustraciones. (Pág. 243).

Perret (2016), la motivación, conlleva a tener un buen equilibrio tanto labora como en lo personal, ya que esto contribuyera al buen desempeño en la organización y a cumplir los objetivos planeados. (Pág. 17).

Sotomayor, (2013) indica básicamente que el estar motivado nos impulsa a luchar por lo que uno desea, el aprovechar las oportunidades siendo optimistas, así mismo tener la sensibilidad de impulsarnos eso

pretende influir en su conducta tanto si es en forma individual o grupal. Esto apoya al progreso de las propias destrezas sociales, dentro de ello se contiene la capacidad de tener un efecto positivo en el comportamiento de los demás. (Pág. 98).

- **Empatía:**

Goleman (2016) es la capacidad de una persona para percibir los pensamientos y sentimientos de los demás, a partir de una percepción similar de otra persona, incluye comprender a una persona desde la perspectiva de una persona, ponerse en el lugar de otra persona, pensar en cómo actuar.

En lo más resaltante, la empatía simboliza comprender las dificultades e intereses que subyacen bajo las emociones del otro (Pág.113).

Para Sternberg, y Detterman, (2016) las personas empáticas saben comprender y entender a los demás, incluso la clave necesaria para ello es necesario tener comunicación. Quienes sufren los sentimientos internos de los demás y no creen o no quieren creer en opiniones ajenas a ellos también pueden causar problemas en los grupos, equipos y afectar a la organización. (Pág. 123).

- **Habilidades Sociales:**

Vásquez, (2010) es el conjunto de estrategias de conducta las cuales admite proteger relaciones personales, ser admitido e integrado en los diferentes grupos, respetar opiniones y ser reflexible con todos, resolver conflictos. Así mismo, nos permite controlar las emociones para poder actuar correctamente. Por ende, se pone énfasis que quienes tengan la destreza de entender sus emociones, asimismo sean idóneos de entender las emociones de los demás. (Pág.93).

Goleman (2016), manifiesta que desarrollar apropiado las emociones en un trato y demostrar apropiadamente los contextos y las redes sociales; interactuar sin problema; utilizar estas destrezas para

decidir y comunicar, negociar y solucionar problemas, para la colaboración y el compromiso en conjunto (Pág.243).

Roca (2014), las personas con habilidades sociales buscan sus propios intereses, pero también tiene en cuenta los intereses y sentimientos de los demás, y cuando se enfrentan a un conflicto, tratan de encontrar condiciones sociales mutuamente satisfactorias en la medida de lo posible. (Pág. 11).

#### **2.2.1.4. Dimensiones de la Inteligencia Emocional:**

Arias (2010) el modelo de Baron inteligencias no cognitivas se basa en las capacidades, las cuales pretenden exponer como un sujeto busca relacionarse con los demás de su entorno. Este autor señala 5 dimensiones resumidos en la siguiente figura:

- **Dimensión Intrapersonal:**

Habilidades para ensamblar una existencia consciente, evaluar el yo interior.

- **Dimensión Interpersonal:**

Significa la capacidad de controlar las emociones fuertes, ser responsable y confiable, con buenas habilidades sociales, es decir, entienden, interactúan, construyen buenas relaciones con los demás.

- **Dimensión de Adaptabilidad:**

Admite evaluar cuan triunfante es el individuo para definir a los requerimientos del entorno, desarrollando y afrontando de forma positiva los escenarios complicados.

- **Dimensión Manejo de estrés:**

Envuelve la destreza de poseer un enfoque positivo, optimista y trabajar bajo presión, sin desaprovechar la vigilancia.

- **Dimensión Estado de ánimo:**

Fundado por la destreza de la persona para deleitarse de la existencia, la representación que tenga de la subsistencia y el apreciar en general.

#### **2.2.1.5. Indicadores de la Inteligencia Emocional:**

##### **A. Indicador Intrapersonal:**

Chiavenato, (2014) se fundamenta en que las todas las personas se muestren a gusto con ellas mismas, en su forma de pensar, actuar y el saber llegar hacia los demás. Son personas capacitadas de decir libremente sus sentimientos, miedos y destrezas, se independiente les ayuda a tener fuerzas a ser confiadas de sus opiniones y creencias. Área que reúne los siguientes subcomponentes:

- **Compresión emocional de sí mismo:**

Weinert, (2010) es el desarrollo que posee la persona para mostrarse conforme sus adecuados sentimientos.

Se basa no solo en la capacidad de comprender los propios sentimientos y emociones, sino también en la comunicación entre ellos; imagina como te sientes y por qué: saberlo que causa estos sentimientos.

- **Asertividad:**

Robbins, y Judge, (2013) es la capacidad de expresar sentimientos, opiniones y pensamientos sin perjudicar a los demás; y de proteger sus propios derechos de una forma no destructiva. Consta de tres componentes:

- La capacidad de expresar emociones.
- La capacidad para expresar abiertamente opiniones e ideas.
- La capacidad para defender los derechos individuales.

- **Autoconcepto:**

Es considerada como el desarrollo de la persona que muestran respeto y autoaceptación, elementalmente el respeto así mismo esta básicamente relacionado con todo. La auto aceptación proporciona el

aceptar los aspectos negativos de una persona, asimismo identificar sus propias restricciones y potencialidades.

- **Autorrealización:**

Se define a al desarrollo que la persona desarrolla sus adecuadas destrezas. Lo cual se muestra al interactuar en los planes que conllevan a una vida más satisfactoria, beneficiosa y demostrativa.

- **Independencia:**

Se refiere a la capacidad de un individuo para conducirse y controlarse a sí mismo en su forma de pensar y actuar, libre de cualquier dependencia emocional.

**B. Indicador Interpersonal:**

García, Martínez, Salas, Urbina, Y Soler, (2000) se refiere a la capacidad de un individuo para conducirse y controlarse a sí mismo en su forma de pensar y actuar, libre de cualquier dependencia emocional.

- **Empatía:**

Es el desarrollo que muestra la persona de ser consecuente, comprender y considerar los sentimientos de las personas. Es ser empático con las otras personas.

- **Relaciones Interpersonales:**

Involucra la destreza de crear y proteger recíprocamente agradables que quedan especializadas por la confianza, el proveer y recibir afecto.

- **Responsabilidad Social:**

Representa poseer la destreza para manifestar a un individuo que ayuda, favorece lo cual es una pieza constructiva de un grupo social. Involucra 29 proceder en forma comprometida esto significa no poseer algún favor personal.

**C. Indicador Adaptabilidad:**



Goleman, (2011) el contexto ayuda a revelar qué tan bien una persona se adapta a las demandas del entorno para resolver eventos de manera positiva. Los siguientes subcomponentes se ensamblan en esta área:

- **Solución de problemas:**

Es un ambiente para identificar problemas y generar e implementar soluciones inmediatas.

- **Prueba de la realidad:**

Benavides, (2015) percibe la destreza que detiene ajustar la comunicación en lo que apreciamos (lo subjetivo) y la situación existente (lo objetivo). Implica el “captar” el entorno inmediato, pretendiendo mantener el contexto en la representación correcta y percibiendo en la realidad son.

- **Flexibilidad:**

Es la destreza con que todas las personas posee para ejecutar cambios adecuados de sus emociones, pensamientos y conductas ante otros escenarios y situaciones; esto indica acoplarse a los cambios inesperados, que no les parece a las personas.

#### **D. Indicador Manejo de estrés:**

Cuadra, Veloso, Moya, Y Reyes, Vilca, (2010) contexto que muestra cuanto una persona consigue ser competente de resistir incomodidad o inquietud sin perder el control de sus emociones. Volverse generalmente pasivo, tener poco autocontrol y trabajar bajo presión para realizar tareas correctamente en este escenario. Reúne los siguientes subcomponentes:

- **Tolerancia a la tensión:**

Es la destreza para sobrellevar eventos, complicados, contextos difíciles y contrarrestar las emociones sin “desmoronare”, afrontando positivamente a la inquietud. Esto favorece a sobrellevar las situaciones complicadas en sentirse demasiado contrariado.

- **Control de los impulsos:**

Reside en la capacidad de afrontar o retrasar los impulsos e intervenir en nuestras emociones, lo que significa reconocer nuestros impulsos negativos, mantener la calma y controlar conductas agresivas, incoherentes e irresponsables.

#### **E. Indicador Estado de ánimo:**

García, Arnaud, González, Arámbula, y Mendoza, (2015), este campo calcula la capacidad de la persona para disfrutar de la vida y el impacto de su percepción de la vida y la satisfacción general. Esta área reúne los siguientes subcomponentes:

- **Felicidad:**

Es el contexto de un individuo se sienta pleno con su existencia, estar emocionado de sí mismo y de otras personas, el demostrar sentimientos positivos. A si mismo se sienten capaces de enriquecerse de las oportunidades y aprovecharlas. Este subcomponente de la inteligencia emocional envuelve el desarrollo de deleitarse de varios aspectos de la propia vida.

Así mismo, los individuos felices se aprecian bien y tranquilas tanto laborando como reposando; son capacitados de “abandonar toda inhibición” y deleitarse de oportunidades de diversión que se presentan.

- **Optimismo:**

Es la capacidad de ver los aspectos más valiosos de la vida y mantener una actitud positiva aun en medio de las dificultades. Pone esperanza en el modo de vida humano. Es una actitud positiva ante las situaciones cotidianas.

### **2.2.2. Desempeño Laboral:**

#### **2.2.2.1. Definición del desempeño laboral:**

Ping (2017) afirma que el rendimiento laboral “es el valor total esperado por la organización respecto a los episodios conductuales discretos que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado”. (Pág. 12).

### **2.2.2.2. Teorías del desempeño laboral:**

#### **A. Teoría de las necesidades de Maslow:**

Acosta (2017), afirma que la Pirámide de Maslow es la estructura de las insuficiencias humanas, es una teoría expuesta por Abraham Maslow en su obra: una teoría sobre la motivación humana de 1943, que consecutivamente extendió. Maslow indica que una clase de necesidades humanas, protege satisfactoriamente, se integran las necesidades más importantes las personas desenvuelven necesidades y deseos superiores. (Pág.88).

Básicamente esta teoría nos refleja las escalas de las necesidades humanas por tal sentido cabe recalcar que los individuos nos desplazamos inspirado por la necesidad de compensar nuestras necesidades, estas necesidades están ordenadas en una pirámide.

#### **B. Teoría sobre el nivel de desempeño laboral:**

Según Chiavenato (2015), determina que el desempeño es primordial para los trabajadores que desempeña en la organización, lo cual es permite que el trabajador se desempeñe de forma eficaz y eficiente. En este caso, el desempeño dependerá solamente del comportamiento y de su productividad que tenga el colaborador. (Pág.28).

Esta teoría es fundamental ya que un empleado comprenda que tan bien se está desempeñando en el trabajo, ya sea que su desarrollo en el trabajo sea totalmente asombroso o necesite alguna mejora, los empleados deben tener formas de comunicar el desempeño en el trabajo a los empleados de manera constante.

#### **C. Teoría Y de McGregor:**

Martínez (2016), McGregor estableció que: el desempeño es principal para el factor humano y así poder medir su rendimiento apropiado. Las organizaciones deberían efectuar cambios constantemente es decir que cambien al personal en sus puestos de labores es ahí donde se concluye si existe un buen clima laboral. (Pág. 29).

Esta teoría es útil para comprender si cada individuo se adapta rápidamente a las modificaciones de puesto dentro de la organización, al tener una buena comunicación con todo el personal ya que con esto se crea un buen clima laboral.

### **2.2.2.3. Dimensiones del desempeño laboral:**

Según Varela y Salgado (2010), el desempeño utiliza un tipo de 4 dimensiones, para examinar las conductas que pertenecen al ambiente del desempeño. A continuación, se define las 4 dimensiones:

- **Dimensión de la satisfacción laboral:**

Para Ugarriza, (2011) la satisfacción laboral se contribuye a la forma general de un individuo hacia su trabajo. Un individuo con un nivel alto de satisfacción laboral posee una cualidad positiva hacia su empleo. Un individuo insatisfecho posee una conducta negativa. Cuando se menciona que los individuos conversan de las cualidades de los trabajadores, prácticamente se hacen referencia a la satisfacción laboral.

Papalia, (2014) el agrado en el ambiente laboral se ocasiona cuando la energía realizada termina, a través del rendimiento, en la consecución del objetivo personal trazado. Sin embargo, estos esfuerzos por satisfacer se basan en los siguientes factores: el valor de la motivación, las expectativas sobre su desempeño, las habilidades y los rasgos de la personalidad, la consideración de las tareas y las condiciones de trabajo. La satisfacción laboral es de gran importancia tanto para el individuo como para la propia organización.

- **Dimensión compensaciones y beneficios:**

Arbaiza, (2010) manifiesta que la compensación debe ser justa para los trabajadores, algo de lo que deben estar orgullosos, no engañosa y consistente con sus creencias.

El conocimiento de la equidad se ve influido por las comparaciones sociales (cuando los empleados comparan las

recompensas, el esfuerzo y el desempeño con los demás y hacen que los empleados perciban que los colaboradores perciban las situaciones como justas o injustas), las solicitudes del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Para Drucker, (2015) la compensación es parte de la propuesta de valor para las personas porque índice directamente en la atracción y retención del talento, así como en el compromiso de los empleados con las metas e iniciativas que persigue la organización. Por otro lado, en muchas organizaciones las compensaciones son uno de los importantes costos y poseen 33 la característica que son dificultosos de acordar cambios desfavorables en el contexto económico.

- **Dimensión de trabajo en equipo:**

Según Koontz, Weihrich, y Cannice, (2012) consideran que un conjunto puede definirse como dos o más personas que actúan de manera interdependiente y al unísono para lograr un objetivo común. Un conjunto es más que un grupo de individuos: de su interacción surgen nuevas habilidades y características que deben compararse y explorarse por separado. Las metas se refieren a tareas específicas, pero también a personas que comparten preocupaciones, valores o ideologías comunes.

- **Dimensión de la comunicación:**

Según Koontz, Weihrich, y Cannice, (2012) el propósito de la comunicación en una organización es implementar capacitación para actuar o promover el proceso de cambio, es decir, acciones que inciden en el logro del bienestar organizacional. La comunicación es primordial para el trabajo interno de las organizaciones porque conectan las funciones gerenciales, es preciso sobre todo para: formar y propagar las metas de una organización y desarrollar planes para su éxito. Organizar los

recursos humanos, y de otro tipo de la manera más eficiente, efectiva y, por tanto, eficaz. Seleccionar, desarrollar y evaluar a las personas de la empresa. Liderar, dirigir, motivar y establecer un buen clima en el que los individuos quieran contribuir.

Reeve, M (2013). La comunicación no solo simplifica las funciones de gestión, sino que también conecta a la empresa con su entorno externo. A través del intercambio de información, los gerentes conocen las necesidades de sus consumidores, la disponibilidad de los proveedores, los derechos de los accionistas, las regulaciones y los intereses públicos, y a través de este intercambio, cualquier organización se convierte en un espacio abierto.

- **Dimensión de funciones esenciales:**

Yabar (2016) son los deberes que debe cumplir todo trabajador y se encuentran relacionado al bienestar de salud frente a la labor desempeñada, sus indicadores; toma de decisiones, metas, recursos, evaluación e información.

### **2.3. Marco conceptual:**

- **Eficiencia:**

Chiavenato (2015), indica el nivel de utilización de los recursos disponibles. En la práctica, es la relación entre inversión (insumos) y producción (resultados), o, en otras palabras, la relación entre costo y beneficios. La eficiencia se enfoca en la mejor manera de hacer las cosas (métodos o procedimientos) para que los recursos (persona, maquinas, equipos y materias primas). (Pág.365).

- **Eficacia:**

Chiavenato (2015), es una disposición del proceso de resultados. La eficacia de una empresa se define a su destreza para satisfacer una necesidad del entorno por medio de la oferta de artículos, sean bienes o servicios. (Pág.54).

- **Capacitación:**

Dessler (2016), precisó como “un desarrollo de estudio breve que es utilizado de manera organizada y correlativa para que las personas puedan adquirir conocimientos, habilidades y ser competitivos para llegar a los objetivos propuestos”. (Pág.330-331).

- **Remuneración:**

Dessler (2015), “que son todas las formas de como un colaborador recibe una compensación por su labor realizada en su labor” (Pág.296).

- **Evaluación de desempeño:**

Barceló (2017), “es una herramienta que se aplica para constatar el nivel de dedicación para alcanzar los objetivos trazados de manera personal. La empresa con los datos obtenidos decide si el desempeño es menor a lo requerido se procede a hacer las correcciones, pero si es favorable se debe motivar al trabajador”. (Pág.212).

- **Incentivos:**

Dessler (2017), la compensación de empleados es un método de compensación centrado en el empleado que resulta de compromiso de los empleados. Se divide en dos partes; la retribución directa, como pagos, incentivos, salarios, bonificaciones comisiones. Pago directo por seguro de salud y vacaciones. (Pág.296).

- **Actitud:**

Robbins y Coulter (2017), el comportamiento se compone de tres elementos: la cognición se refiere a la ideología, las creencias, la información y el conocimiento de una persona. Las emociones son sentimientos y partes emocionales de un individuo, comportamiento que enfatiza el propósito de un determinando comportamiento en relación con algo o alguien. (Pág.450).

- **Satisfacción:**

Pérez y Gardey (2016), la satisfacción es una acción o excusa en respuesta a una queja o lo contrario; es importante satisfacer a los demás, pero solo debería suceder cuando estamos satisfechos con

nosotros mismo y satisfacemos necesidades, que es como lo que sucede cuando optimizamos el estado mental del circuito de retroalimentación del cerebro. (Pág.321).

#### **2.4. Hipótesis:**

- **Hipótesis de investigación (H1):**

La relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral es alta y significativa en los trabajadores de la empresa E&G Courier E.I.R.L de la ciudad de Trujillo 2022.

- **Hipótesis nula (H0):**

No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa E&G Courier E.I.R.L de la ciudad de Trujillo 2022.



## 2.5. Variables

Tabla 1. Operacionalización de variable Inteligencia Emocional:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Inteligencia Emocional	Orué, (2015) La inteligencia se refiere a las habilidades relacionadas con el aprendizaje y la adaptación del comportamiento, es la capacidad de comprender el mundo. Pensar de manera inteligente y usar los recursos de manera efectiva cuando se enfrenten a desafíos.	Para esta variable se utilizará la técnica de encuesta y será medida mediante el instrumento del cuestionario la cual está enfocada a los colaboradores de la empresa E&G Courier E.I.R.L de la ciudad de Trujillo 2022	Intrapersonal	1. Comprensión emocional de sí mismos.	13,14,19	Ordinal
				2. Asertividad	15,16,1	
				3. Autoconcepto	23,20	
				4. Autorrealización	18,21,22	
				5. Independencia	18,21,22	
			Interpersonal	1. Empatía	<b>1,4,7</b>	
				2. Responsabilidad social	11,9,	
				3. Relación Interpersonal	2,3,5,7,8,1	
			Adaptabilidad	1. Prueba de la realidad	<b>30,24,25</b>	
				2. Flexibilidad	27,28,29,	
3. Solución de problemas	26, 31					
Manejo de estrés	1. Tolerancia al estrés	<b>32, 34</b>				
	2. Control de los impulsos.	35,33				
Estado de ánimo	1. Optimismo	<b>40,39</b>				
	2. Felicidad	36,37,				

Tabla 2. Operacionalización de variable Desempeño Laboral

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
V2: Desempeño Laboral	Werther, Davis y Guzmán (2016), mencionaron que: una forma de evaluar el desempeño laboral es utilizar un enfoque de evaluación del desempeño de 360 grados, donde los participantes interactúan con la persona que se evalúan en el trabajo, y los sistemas de desarrollo se puede adaptar para identificar donde puede mejorar el individuo o el equipo de trabajo. (p.65).	Para esta variable se utilizará la técnica de la encuesta y será medida mediante el instrumento del cuestionario la cual está enfocada a los colaboradores de la empresa E&G Courier E.I.R.L de la ciudad de Trujillo 2022 para identificar el objetivo de estudio en el cual se determina la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral.	Satisfacción Laboral	1. Reconocimiento	1,2 3,4 5	Ordinal
				2. Remuneración		
				3. Participación		
				4. Oportunidades		
				5. Medios y Materiales		
				6. Promoción		
				7. Recompensa		
			Compensaciones y beneficios	1. Reconocimiento	6,7,8 9,10	
				2. Incentivos		
				3. Ascensos		
Trabajo en equipo	1. Relación	11,1 2 13,1 4				
	2. Participación					
	3. Cooperación					
	4. Colaboración					
	5. Comunicación					
Comunicación	1. Percepción	16,17 18, 19 20				
	2. Ideas					
	3. Relación					
	4. Motivación					
	5. Comunicación					

### **III. MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **3.1. Material**

##### **3.1.1. Población:**

La población está compuesta por 26 trabajadores de la organización E&G Courier E.I.R.L de la ciudad de Trujillo. (ver anexo 7)

##### **3.1.2. Marco muestral**

El marco muestral está conformado por la relación de trabajadores, obtenida de la planilla de registro, por ende, la planilla consta de 26 trabajadores.

##### **3.1.3. Unidad de análisis**

Se refiere a cada uno de los trabajadores del registro.

##### **3.1.4. Muestra**

La muestra de la investigación está compuesta por el total de 26 trabajadores de la empresa E&G Courier E.I.R.L de la ciudad de Trujillo. Por ende, es una población muestral ya que toda la población está sujeta a la muestra.

#### **3.2. Métodos**

##### **3.2.1. Diseño de contrastación**

- **Según su finalidad:**

La investigación es de tipo aplicada ya que será de utilidad para la empresa debido a que se obtiene información para mejorar su organización interna y el desempeño de los colaboradores que permita aumentar su productividad. La presente investigación es aplicada pues es aquella que se concentra en resolver un problema del mercado, la industria o los servicios. (Schwartz, 2017).

- **Según su alcance:**

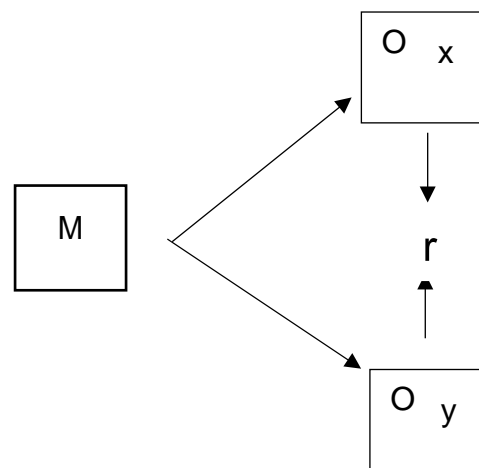
La investigación es de alcance correlacional, puesto que este tipo de estudio busca dar a conocerla existencia de una correlación o categoría de compañía entre dos o más variables en un entorno especial. Canahuire, Endara, y Morante, 2017 (Pág. 79) En este

caso se pretende encontrar la correlación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de la empresa E&G courier E.I.R.L

- **Según su diseño:**

Esta investigación es de tipo no experimental ya que ejecuta sin manipular las variables. Se fundamenta en la observación de variable como se presentan en su entorno para luego hacer su respectivo análisis De acuerdo con Hernández (2015) el procedimiento de investigación es no experimental, esto aparenta que ambas variables se experimentan sin cambiar. Para esta investigación se empleará el diseño descriptivo correlacional:

Figura 1. *Diseño de investigación*



Donde:

M= Muestra

Ox= Variable inteligencia emocional

Oy=Variable desempeño laboral

r = relación

- **Según su enfoque:**

Es una investigación de enfoque cuantitativo según Fernández y Díaz. (2002) implica la obtención de datos mediante procedimientos estadísticos que favorecen a la resolución de incidencias. Este tipo de investigación requiere de pruebas que

aportan a la obtención de datos cuantificables de los estudios en una población.

- **Según las fuentes de investigación:**

Miranda y Acosta (2020) mencionan que la investigación de fuentes primarias contiene información que no ha ido utilizada, interpretada o evaluada en otras investigaciones. Esta investigación es de fuente primaria O y M O x 42 ya que no ha sido estudiada por nadie más y es producto de una investigación reciente.

### **3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos**

#### **3.2.2.1. Encuesta y Cuestionario:**

La técnica que se utilizara en esta indagación es la encuesta que permite recopilar la información necesaria y lograr identificar la relación entre las variables descritas anteriormente.

Según Manuel García Ferrando (2016) una encuesta es un método que utiliza un conjunto de procedimientos de investigación estandarizados para recolectar y analizar una variable de datos de muestra representativa de casos en una población o área más amplia para explorar, describir. Predecir y/o explicar una variedad de características. (Pág.141).

#### **3.2.2.2. Instrumento:**

Para Arias Fidias (2004) define que “el cuestionario es una modalidad de encuesta. Se realiza de forma escrita con serie de preguntas que embarca una o más variables a medir lo cual debe ser consistente con el planteamiento del problema e hipótesis”. (Pág. 72)

Como instrumento se empleará 2 cuestionarios cerrados tipo escala de Likert, donde el primero cuestionario es inteligencia emocional contara con 40 ítems de cinco puntos: 1. Muy rara vez 2. Rara vez 3. A menudo 4. Muy a menudo, Las preguntas del 1 al 12 pertenecen a la dimensión inteligencia interpersonal, Las preguntas del 13 al 23 pertenecen a la dimensión inteligencia intrapersonal, de

24 a la 31 pertenece a dimensión componente de la adaptabilidad, la pregunta 32 a la 35 manejo de estrés, de la pregunta 36 a la 40 pertenece a la dimensión manejo de estado de ánimo.

En el segundo cuestionario de la variable desempeño laboral constara con 20 ítems de cinco puntos totalmente de acuerdo (4), de acuerdo (3), indiferente (2), en desacuerdo (1), totalmente en desacuerdo (0), las preguntas 1 al 5 pertenecen a la dimensión satisfacción laboral, 6 al 10 a la dimensión compensaciones y beneficios, de la pregunta N° 11 al 15 dimensión trabajo en equipo, del 16 al 20 pertenece a la dimensión comunicación. (ver anexo 1).

### **3.2.2.3. Validez:**

Los instrumentos de recolección de datos han sido validados por 3 expertos 2 con cargo de doctor metodológico, 1 como docente universitario, evaluando los criterios de claridad, objetividad, consistencia, coherencia y metodología. Los validadores se muestran en la siguiente tabla. (ver anexo 2).

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>DNI</b>	<b>Grado académico</b>
Joaquim Vertiz Osoreo	16735482	Doctor investigador
Oscar Juárez Reyes	09877410	Docente Universitario
Carlos Sánchez Ramírez	05968223	Doctor Administración

Nota: Elaboración según constancia de validación (ver anexo 2).

### **3.2.2.4. Confiabilidad:**

Para la fiabilidad del instrumento; el cuestionario, se hizo uso del alfa de Cronbach. (ver anexo 9).

Tabla 3. *Fiabilidad del Instrumento, inteligencia emocional*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	20

Fuente: Programa Estadístico SPSS

Tabla 4. *Fiabilidad del Instrumento, desempeño laboral*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	40

Fuente: Programa Estadístico SPSS

Según Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2014) señalan, si el resultado es mayor a 0.72 el indica que el instrumento tiene una excelente fiabilidad, indicando que se puede usar. Por consiguiente, según la data, se obtuvieron 0.832 para la variable de inteligencia emocional y 0.963 para la variable de desempeño laboral esto indica que el instrumento es fiable y aprobado para su aplicación.

### **3.2.3. Procesamiento y análisis de datos**

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo. En el enfoque para el procesamiento de datos recolectados de la presente investigación se va a emplear el sistema electrónico de cómputo: Excel, también se va a desarrollar la prueba de normalidad, para poder ver la distribución de los datos posterior a

ello se va a determinar con una prueba de correlación correspondiente lazos y actividad que están entre las variables y todo esto va hacer interpretado en tablas y figuras que nos permitan alcanzar el desarrollo de los objetivos establecidos, así mismo se utilizó el programa SPSS para sacar las correlaciones de la fiabilidad.

#### **IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

##### **4.1. Presentación de resultados:**

**Objetivo general:** Determinar la relación de la inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo - 2022.

Tabla 5.

*Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo - 2022.*

			Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,423*
		Sig. (bilateral)	.	,031
		N	26	26
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,423*	1,000
		Sig. (bilateral)	,031	.
		N	26	26

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

Interpretación: De la tabla 5, se comprueba que existe relación significativa (Sig.<0.05), entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores, encontrándose un coeficiente Rho de Spearman de 0.423, la cual refleja una relación positiva de grado moderado. Indicando que, a más desarrollo de la inteligencia emocional, mejor es el desempeño laboral de los trabajadores.



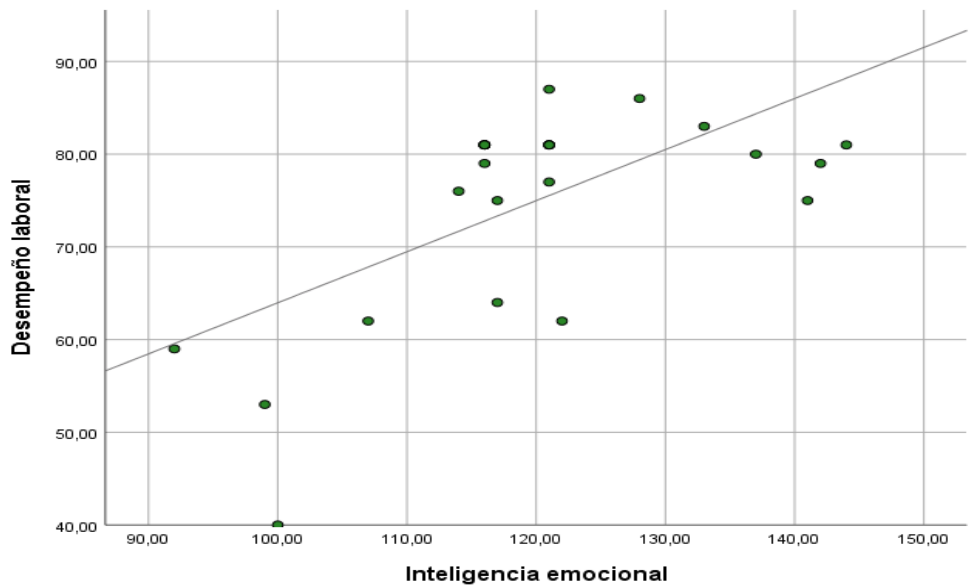


Figura 2. *Diagrama de dispersión de la inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo - 2022.*

**Objetivo específico 1:** Identificar la relación de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo -2022.

Tabla 6.

*Relación de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo -2022.*

			Inteligencia emocional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,426*
		Sig. (bilateral)	.	,030
		N	26	26
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,426*	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	.
		N	26	26

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

Interpretación: De la tabla 6, se observa que hay relación significativa (Sig.<0.05), entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral de los colaboradores, encontrándose un coeficiente Rho de Spearman de 0.426, la cual refleja una relación positiva, con intensidad moderada. Concluyendo que, a más desarrollo de la inteligencia emocional, mejor es la satisfacción laboral de los trabajadores.

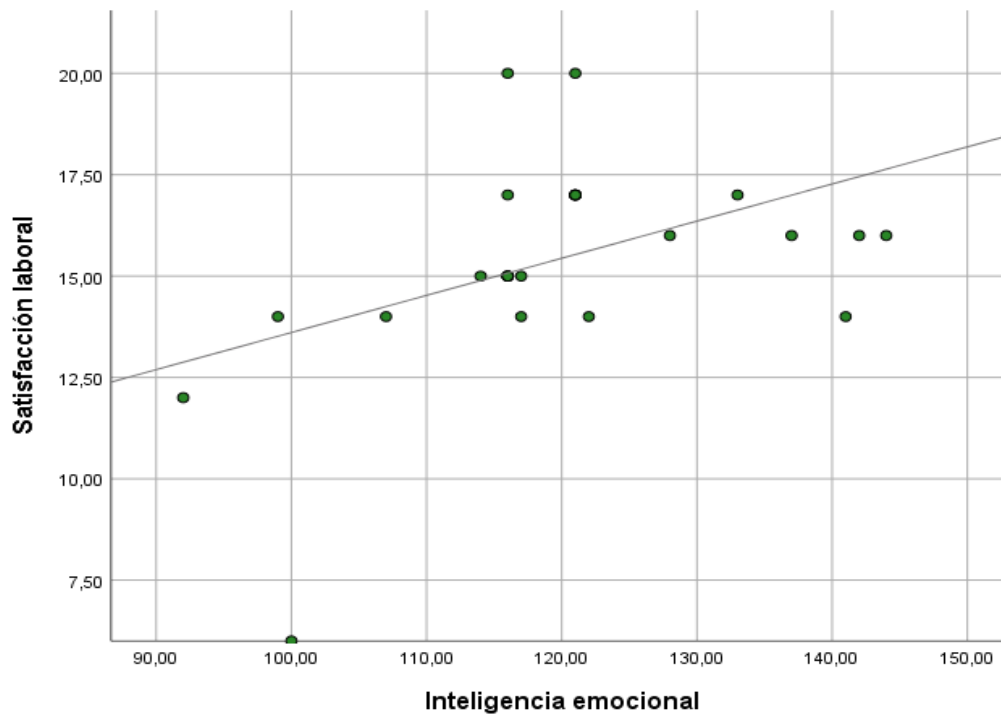


Figura 3. Diagrama de dispersión de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo -2022.

**Objetivo específico 2:** Reconocer la relación de la inteligencia emocional en las compensaciones y beneficios de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo -2022.

Tabla 7.

*Relación de la inteligencia emocional en las compensaciones y beneficios de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo -2022.*

			Inteligencia emocional	Compensaciones y beneficios
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,167
		Sig. (bilateral)	.	,416
		N	26	26
	Compensaciones y beneficios	Coeficiente de correlación	,167	1,000
		Sig. (bilateral)	,416	.
		N	26	26

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

Interpretación: De la tabla 7, se concluye que no hay evidencia estadística sobre la relación (Sig.>0.05), entre la inteligencia emocional y las compensaciones y beneficios de los colaboradores, encontrándose un coeficiente Rho de Spearman de 0.167.

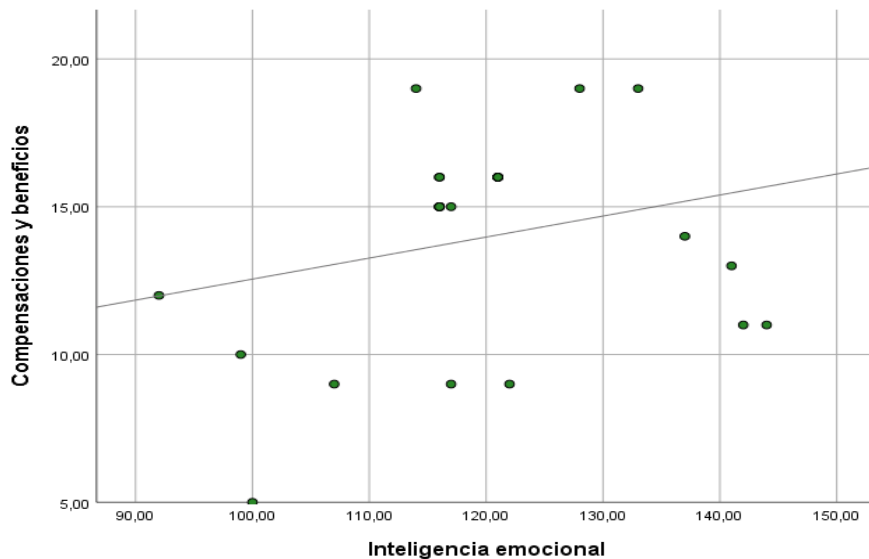


Figura 4. Diagrama de dispersión de la inteligencia emocional en las compensaciones y beneficios de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo -2022.

**Objetivo específico 3:** Establecer la relación de la inteligencia emocional en el trabajo en equipo de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo -2022.

Tabla 8.

*Relación entre la inteligencia emocional en el trabajo en equipo de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo -2022.*

		Inteligencia emocional	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,436*
		N	26
	Trabajo en equipo	Coficiente de correlación	,436*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,026
		26	26

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

Interpretación: De la tabla 8, se observa que hay relación positiva significativa (Sig.<0.05), entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo de los colaboradores, encontrándose un coeficiente Rho de Spearman de 0.436, con intensidad moderada. Indicando que, a más desarrollo de la inteligencia emocional, mejor es el desarrollo del trabajo en equipo.

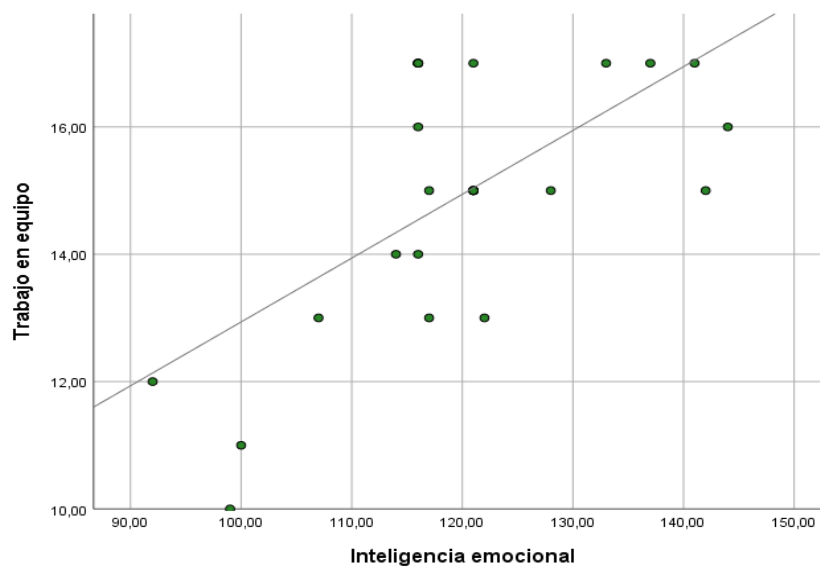


Figura 5. Diagrama de dispersión de la inteligencia emocional y el trabajo en equipo de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo -2022.

**Objetivo específico 4:** Averiguar la relación de la inteligencia emocional en la comunicación de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo - 2022.

Tabla 9.

*Relación entre la inteligencia emocional y la comunicación de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo -2022.*

Inteligencia emocional	Comunicación
------------------------	--------------

Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,466*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	26	26
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,466*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	26	26

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

Interpretación: De la tabla 9, se observa que hay relación positiva significativa (Sig.<0.05), entre la inteligencia emocional y la comunicación de los colaboradores, encontrándose un coeficiente Rho de Spearman de 0.466, con intensidad moderada. Indicando que, a más desarrollo de la inteligencia emocional, mejor es la comunicación de los trabajadores en la empresa.

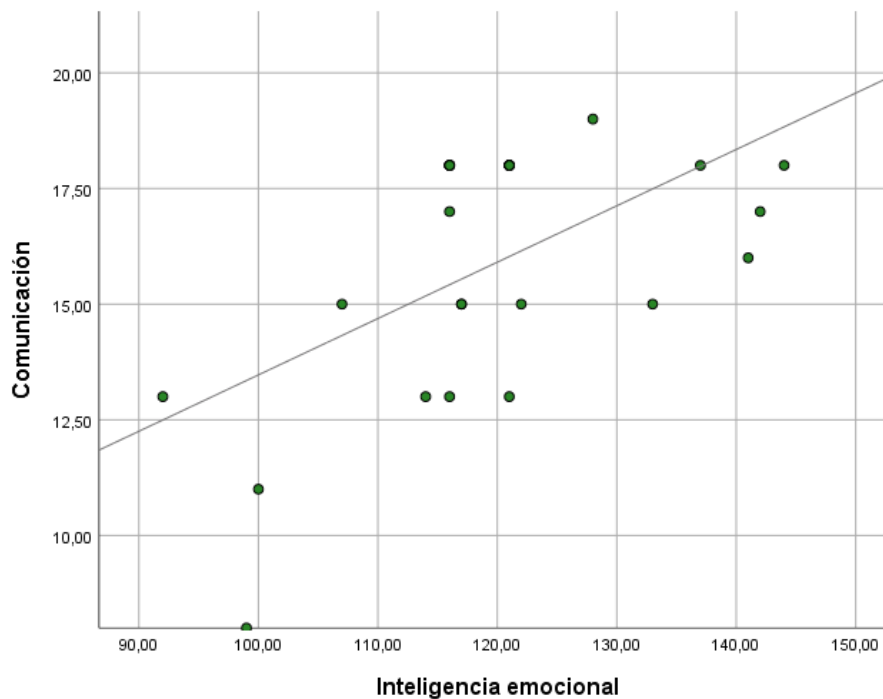


Figura 6. Diagrama de dispersión de la inteligencia emocional y la comunicación de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo -2022.

## Prueba de normalidad

H<sub>0</sub>: Los datos presentan una distribución normal

H<sub>1</sub>: Los datos no presentan una distribución normal

Tabla 10.

### *Prueba de Normalidad la inteligencia emocional y el desempeño laboral*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,200	26	,009	,928	26	,068
Desempeño laboral	,273	26	,000	,768	26	,000
Satisfacción laboral	,217	26	,003	,829	26	,001
Compensaciones y beneficios	,232	26	,001	,906	26	,021
Trabajo en equipo	,208	26	,005	,881	26	,006
Comunicación	,243	26	,000	,833	26	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: En la prueba de normalidad de Shapiro Willk, realizada por trabajarse con una muestra pequeña, se verifica que las variables principales y sus dimensiones, no siguen una distribución normal (Sig<0.05), determinando que el análisis de relación de variables se ejecutará con el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

## 4.2. Discusión de resultados

En esta investigación se tuvo como objetivo general: Determinar la relación de la inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo - 2022. Los resultados presentados en la tabla 5 nos muestran que, existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de la empresa E&G Courier EIRL, con un resultado de Spearman 0,423 la cuál señala que existe una relación moderada, por lo que se recalca que, a mayor inteligencia emocional, mayor es el desempeño laboral.

Así mismo, se acepta la hipótesis general y rechazamos la hipótesis nula, demostrando que, la relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral es alta y significativa en los trabajadores de la empresa E&G Courier E.I.R.L de la ciudad de Trujillo 2022. Estos resultados coinciden con la investigación Goleman (2016) señala que la inteligencia emocional hace énfasis al poder de la mente, con la capacidad de revelar lo que sentimos, de motivarnos y de expresar nuestras emociones, con nosotros mismos y con las personas con las que interactuamos. Por otro lado, Ping (2017) afirma que el desempeño laboral “es el valor total esperado por la organización respecto a los episodios conductuales discretos que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo determinado”. Los resultados de esta investigación son similares al estudio realizado por Ramírez y Zavaleta (2018) titulado “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada, 2017”, la cual los resultados obtenidos, el 65% de los trabajadores demuestran que tienen un alto nivel de inteligencia emocional y buen desempeño laboral, lo que lleva a concluir al igual que nuestro estudio de investigación que existe una relación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Por lo mencionado anteriormente, la influencia de las variables en estudio es alta, ya que, el triunfo de las empresas se enfoca en el cumplimiento de sus objetivos y para ello el personal debe manejar sus emociones, es decir, es importante que los colaboradores tengan inteligencia interpersonal e intrapersonal, manejen el



estrés y manejar su estado anímico para que así se pueda lograr un mejor desempeño.

En cuanto al objetivo específico 1: Identificar la relación de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo -2022. Los resultados obtenidos en la investigación, como se aprecia en la tabla 6 que existe un coeficiente Rho de Spearman de 0.426, la cual refleja una relación positiva y con intensidad moderada, por lo que se destaca que, a mejor desarrollo de la inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa E&G Courier EIRL, mejor es la satisfacción laboral de los trabajadores. Un concepto relacionado es del autor Papalia, (2014) quien señala que la satisfacción laboral es el agrado que hay en el ambiente laboral, el cual se produce a través del rendimiento, en la consecución del objetivo personal trazado. Un estudio relacionado a la dimensión satisfacción laboral es la tesis de Vásquez, M (2017) titulada "Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional arzobispo Loayza" que concluye que el 54% se encuentra satisfecho, demostrando así un mejor desempeño en sus tareas, relaciones con la autoridad, y reciben compensaciones y beneficios. Teniendo en cuenta los resultados de ambos estudios en mención, es importante indicar que la empresa E&G Courier EIRL debe cumplir con las necesidades laborales de los trabajadores, preocuparse y velar por brindar un buen clima laboral y sobre todo brindar oportunidades de crecimiento profesional para que los trabajadores se sientan satisfechos en su trabajo, esto contribuyera aún más al crecimiento del personal como así mismo al de la empresa, para lograr mayor productividad.

Siendo el objetivo específico 2: Reconocer la relación de la inteligencia emocional en las compensaciones y beneficios de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo -2022. En esta investigación se ha obtenido un resultado de coeficiente Rho de Spearman de 0.167, tal como se muestra en la tabla 7, por lo que no existe evidencia estadística, demostrando así que no existe relación entre la inteligencia emocional y las compensaciones y beneficios

de los colaboradores de la empresa E&G Courier EIRL. Un concepto relacionado es de Arbaiza (2010), quien señala que la compensación y beneficios se refiere a la remuneración y condiciones favorables que recibe un colaborador, a cambio de realizar su trabajo. Un estudio que coinciden con los mismos resultados es la tesis del autor Pereira, (2017) titulada “Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral” la cual arroja que los empleados de la organización tienen un nivel estándar de inteligencia emocional, sin embargo, el 81% de los encuestados presentan un buen desempeño que va acorde con la línea de las expectativas de la empresa, por ende, este estudio al igual que nuestra investigación concluye que, la inteligencia emocional no se relaciona con el desempeño laboral. Por lo antes mencionado, se concluye que a pesar que los colaboradores presenten un buen nivel de inteligencia emocional, no va a repercutir en la dimensión compensaciones y beneficios, ya que las recompensas que reciben los trabajadores se dan por iniciativa de la empresa, al igual que los ascensos y recompensas, sin considerar el buen desempeño que un trabajador pueda tener en sus actividades laborales. Es primordial que la organización y el colaborador tengan claro sus objetivos para así poder tener motivado al trabajador y se vea reflejado en sus funciones.

En cuanto al objetivo específico 3: Establecer la relación de la inteligencia emocional en el trabajo en equipo de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo -2022. Se evidencia en la tabla 8 un coeficiente Rho de Spearman de 0.436, es decir, existe una relación positiva y moderada; por lo que se destaca que, a más desarrollo de la inteligencia emocional, mejor es el desarrollo del trabajo en equipo. Koontz, Weihrich, y Cannice, (2012) consideran que el trabajo en equipo se define como dos o más personas que actúan de manera interdependiente y al unísono para lograr un objetivo común. Un estudio realizado por Gutiérrez (2017) titulado “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del transporte Ittisa” en la que muestra que el nivel del desempeño laboral está representado por el 36%, en cuanto a su dimensión más destacada es la dimensión interpersonal, que es la capacidad de establecer relaciones con otras personas para poder realizar un

trabajo en equipo, la cual cuenta con una similitud demostrativa de 0.460. Por lo que el autor concluye que, la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral. A raíz de estos estudios, se menciona la importancia de la inteligencia emocional para que así los colaboradores puedan realizar un trabajo en equipo y lograr el cumplimiento de los objetivos de la empresa, para ello, es importante que el área mantenga buena relación entre todos los colaboradores y ayudarse entre sí. Cabe precisar que el trabajo en equipo también debe reflejarse por la parte de gerencia, apoyar y dar soporte a todos los trabajadores de las otras áreas para sentirse respaldados y sobre todo demostrarle confianza mutua.

Por último, en cuanto al objetivo específico 4: Averiguar la relación de la inteligencia emocional en la comunicación de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo - 2022. Se demuestra en la tabla 9 un coeficiente Rho de Spearman de 0.466, señalando que existe una relación moderada, indicando que, a mayor inteligencia emocional, mejor es la comunicación de los trabajadores en la empresa E&G Courier EIRL. El autor Koontz, Weihrich, y Cannice, (2012) menciona que el propósito de la comunicación en una organización es implementar capacitación para actuar o promover el proceso de cambio, es decir, acciones que inciden en el logro del bienestar organizacional. Un estudio del autor Escobedo (2017) titulado "Estrategias de inteligencia emocional para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Juvier S.A.C." la cual de acuerdo a sus resultados el 73% de los empleados necesitan mejorar su desempeño laboral, demostrando así que uno de los problemas es que existe es la mala comunicación entre los trabajadores, lo que genera un ambiente difícil de trabajar y desmotivación en los colaboradores. Considerando los resultados de los estudios mencionados, es importante trabajar arduamente en la comunicación, con los mismos colaboradores e incluso entre jefes y trabajadores, para que así se mejoren las relaciones internas y todos los trabajadores podamos cumplir de manera eficiente y eficaz. Esto ayudaría a tener menos errores y poder contrarrestar las deficiencias que tiene los colaboradores al momento tomar una decisión asertiva.

## CONCLUSIONES

- Se determinó que la relación de la inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo – 2022 es altamente significativa, tal como se demostró a través de la prueba de Rho de Spearman, con un resultado de 0,423. Por lo tanto, los colaboradores que presenta un nivel alto de inteligencia influirán en su desempeño laboral.
- Se identificó la inteligencia emocional se relaciona con la satisfacción laboral de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo -2022, con un resultado de un coeficiente Rho de Spearman de 0.426 la cual refleja una relación positiva, con intensidad moderada. Demostrando así que, a mayor desarrollo de la inteligencia emocional, mejor es la satisfacción laboral de los trabajadores.
- Se reconoció que no existe relación entre la inteligencia emocional y las compensaciones y beneficios de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo -2022, con un resultado de Rho de Spearman de 0,167.
- Se estableció que la relación entre la inteligencia emocional en el trabajo en equipo de los Trabajadores de la empresa E&G Courier EIRL, Trujillo -2022 es positivamente significativa con un coeficiente Rho de Spearman de 0.436, con intensidad moderada. Estableciendo así que, a mayor inteligencia emocional, mayor es el desarrollo del trabajo en equipo.
- Se averiguo a través de coeficiente Rho de Spearman que hay relación positiva significativa, con un resultado de 0.466, con intensidad moderada, demostrando así que, a más desarrollo de la inteligencia emocional, mejor es la comunicación de los trabajadores.



## RECOMENDACIONES

- Implementar actividades que permitan desarrollar la inteligencia emocional, a través de charlas, seminarios, reuniones dinámicas, para mejorar las relaciones interpersonales e intrapersonales, manejo de estrés y control de las emociones con la finalidad de estimular y crear relaciones laborales fortaleciendo la comunicación y mejorar las actitudes frente a problemas que existan en la empresa.
- Según los resultados del se recomienda valorar la inteligencia emocional de cada colaborador, tomando en cuenta sus debilidades para potenciarlos por medio de actividades organizacionales donde fortalezcan sus habilidades y actitudes que permitan entender, controlar y dirigir sus emociones con el fin de lograr un mejor desempeño laboral.
- En base a los resultados se recomienda desarrollar estrategias para compensar el cumplimiento de los objetivos de la empresa, para que así exista mayor motivación al desarrollar sus actividades, así como también, evaluar el desempeño de los trabajadores y brindar oportunidades de crecimiento profesional y otorgarles beneficios de acuerdo a su desempeño.
- Ejecutar campañas que fomenten una mejor comunicación entre los trabajadores de la empresa, para que exista confianza y fluidez para conocer y comprender sus necesidades mejorando así el desempeño de los empleados.

## **REFERENCIAS**

- Achom O. (2020). La inteligencia emocional en la empresa. (tesis de pregrado). Universidad Autónoma de México.
- Acosta, M. (2017). Desarrollo del Talento Humano Basado en Competencias. (1era ed.) Buenos Aires: GRANICA.
- Arbaiza, L. (2010). Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos. (3ra ed). Argentina: Cengage Learning.
- Arias, F. (2010.) Administración de recursos humanos para el alto Desempeño. (6ta ed). México: D.F: Editorial Trillas, S.A.
- Ayala y Cardona (2016), Emociones y Desempeño laboral. Obtenido de <https://cutt.ly/DeKJ129>
- Barceló R. (2017). Desempeño laboral. (4° edición). Madrid: Pearson Educación.
- Canahuire, A., Endara, F., & Morante, E. (2017). Como hacer la tesis universitaria. Cusco: Colorgraft S.R.L.
- Castillón (2016), Inteligencia emocional y los estilos de socialización parenteral Colombia. (tesis de pregrado). Recuperado de <https://cutt.ly/dyPmqUW>
- Cherniss, C. (2016). Investigaciones sobre inteligencia emocional en las empresas. (Revista)
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos humanos (2da ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). El proceso estratégico. Un enfoque de gerencia, (3ra ed.) Lima: Pearson
- Chiavenato, I. (2015). Gestión de talento humano. (2da ed.). México: Mc Graw Hill Educación.
- Cuadra, A., Veloso, C., Moya, Y., Reyes, Li., Vilca, J. (2010). Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la

satisfacción laboral y vital. Investigaciones en Psicología de la Salud y Psicología Social. Chile. Editorial Carme Lara Carmona.

Danvila, I., & Sastre, M. (2018). Inteligencia emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación. Cuadernos de estudios empresariales. Editorial Carme Lara Carmona.

Dessler, G. (2016). Administración de personal. México: Pearson Educación.

Dessler, G. (2017). Administración de personal. México: Pearson Educación.

Drucker, P. (2015). Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

Escobedo, F. (2017). Estrategias de inteligencia emocional para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Juvier. Universidad Católica San Pablo.

Fajardo R. (2018). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de EsSalud en Línea Lima*. (Tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10847>

Fernández, K. (2020). Inteligencia Emocional y Conducta Social en estudiantes del quinto año de secundaria de una Institución Educativa. (Tesis de Grado). Universidad Privada Antenor Orrego.

Trujillo Fernández, S. y Rosa, M. (2002). Administración. (8ava ed.) Pearson Educación.

Flores, R. (2018). *Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez*. (Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10202/flores\\_fa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10202/flores_fa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Fuentes, L. y Rosas, J. (2016) Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral (Tesis de titulación). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
- García, I., Martínez, R., Salas, I., Urbina, O. Y Soler, S., (2000). Competencia profesional y rasgos personalógicos en profesionales de la atención primaria de salud. (Revista).
- García, J., García, G., Arnaud, M., González, J., Arámbula, E. y Mendoza, J. (2015). Inteligencia emocional en médicos residentes del Hospital General de México; México
- Goleman, D. (2011). Inteligencia emocional. Barcelona, España: Kairós.
- Goleman, D. (2016). Inteligencia emocional en la práctica. Recuperado de [http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.habilidades/Inteligencia\\_%20em%20ocional\(Goleman\)20p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.habilidades/Inteligencia_%20em%20ocional(Goleman)20p.pdf)
- Goleman, D. (2016). La inteligencia emocional, por qué es más importante que el cociente intelectual. (2da ed). Buenos Aires, Argentina: Javier Vergara.
- Gutiérrez X. (2017). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los Trabajadores de Transportes Ittisa*. (Tesis para obtener el grado de licenciado en Administración). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11593>
- Hernández, R. (2015). Metodología de la investigación. (2da. ed). México: Mc Graw Hill. [http://www.academia.edu/16905879/LA\\_EVALUACION\\_DE\\_LA\\_INTELIGENCIA\\_EMOCIONAL](http://www.academia.edu/16905879/LA_EVALUACION_DE_LA_INTELIGENCIA_EMOCIONAL)
- Koontz, H.; Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). Administración: Una perspectiva global y empresarial. México: Editorial Mc Graw Hill.

- Martínez, M. (2016). Motivación: La gestión empresarial. Recuperado de:  
[https://books.google.com.pe/books?id=EsOztllFaxgC&pg=PA21&dq=teor%C3%ADas%2Bdel%2Brendimiento%2Bdel%2Btrabajador%2Bconcepto&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiVr\\_fC7DTAhXMTCYKHRCgA1M4HhDoAQhJMAg%23v%3Donepage&q=teor%C3%ADas%20del%20rendimiento%20del%20trabajador%20concepto&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=EsOztllFaxgC&pg=PA21&dq=teor%C3%ADas%2Bdel%2Brendimiento%2Bdel%2Btrabajador%2Bconcepto&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiVr_fC7DTAhXMTCYKHRCgA1M4HhDoAQhJMAg%23v%3Donepage&q=teor%C3%ADas%20del%20rendimiento%20del%20trabajador%20concepto&f=false)
- Miranda, M. Acosta R. (2020). Inteligencia emocional según género en adolescentes de 13 a 16 años de una institución educativa de la ciudad de Cajamarca – 2017. (Tesis de licenciatura). Universidad privada del norte.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/94144284.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). Metodología de la Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis. (3era ed). Lima: Centro de Producción Editorial.
- Orué, E. (2016). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Papalia, D. (2014). Desarrollo Humano. (2da ed.). México: Mcgraw-Hill.
- Paredes (2017) *Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del hospital Hermilio Valdizán, para optar el grado de Magister*. Recuperado de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7867/Paredes\\_RK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7867/Paredes_RK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pereira (2017) Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el Desempeño Laboral. Recuperado de  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>.
- Pérez, S., y Gardey, T. (2016). Comportamiento Organizacional. (3ra ed). México D.F.: Pearson Educación.
- Ping, J (2017): Motivación y emoción. (3ra ed). Madrid, España: Mc Graw Hill.Robbins.

- Ramírez, J., & Zavaleta, V. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en una Empresa Constructora Privada, 2017*. (Revista ciencia y tecnología, 57). Recuperado de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2162>
- Rivas, C (2018). *La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa "Proasetel S.A.* (tesis de pregrado) Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Robbins, S. (2014). *Comportamiento Organizacional*. (10ra ed). México: Prentice Hall
- Robbins, S. y Coulter, M. (2016). *Administración*. (3ra ed). México: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2017). *Administración*. México: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (3ra ed). México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Sotomayor, F. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción 50 laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua, 2012*. Tesis no publicada. Tacna: UNJBG.
- Ugarriza, N. (2011). *Adaptación y estandarización del inventario de inteligencia emocional de BarOn- ICE en jóvenes y adultos muestra de lima metropolitana*.
- Ugarriza, N., y Pajares del Águila, L. (2005). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes de Perú*. Universidad de Lima, Perú

- Yabar, K. (2016). Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina – Cieneguilla. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porras. Lima, Perú. Recuperado de: <https://cutt.ly/EpzLAKR>
- Vásquez (2010). Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los estudiantes del nivel básico de un colegio privado. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción.
- Vásquez, M. (2017). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Villacorta, E., (2010). Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Perú.
- Weinert, B. (2010). Manual de Psicología de la Organización. (3ra ed). Barcelona: Herder.
- Werther B., Davis, K. & Guzmán. J. (2016). Administración de Personal y Recursos Humanos. (2da ed). México: Editorial McGraw-Hill.

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Cuestionarios

#### **CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Estimado colaborador, la presente encuesta es parte de proyecto de investigación que tiene como finalidad la obtención de información, acerca de “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral” Lee cada ítem y elige la respuesta que mejor te describe, hay 4 alternativas

1.Muy rara vez 2. Rara vez 3. A menudo 4. Muy a menudo

<b>N°</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>Muy rara vez</b>	<b>Rara vez</b>	<b>A menudo</b>	<b>Muy a menudo</b>
<b>INTELIGENCIA INTERPERSONAL</b>					
1	Intento no herir los sentimientos de las personas.				
2	No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelva.				
3	Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos				
4	Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos				
5	Para mí es fácil decirles a las cómo me siento.				
6	Para mí es difícil esperar mi turno				
7	Puedo darme cuenta cuando un compañero se siente triste.				
8	Me siento seguro (a) de mí mismo (a)				
9	Pienso que las cosas que hago salen bien.				
10	Me siento feliz con la clase de persona que soy.				
11	Me agrada hacer cosas para los demás.				
12	Me gusta la forma como me veo				

<b>INTELIGENCIA INTRAPERSONAL</b>					
13	Me importa lo que les sucede a las personas				
14	Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.				
15	Es fácil decirle a la gente cómo me siento.				
16	Me caen bien todas las personas que conozco.				
17	Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles.				
18	Es fácil para mi comprender las cosas nuevas.				
19	Debo decir siempre la verdad.				
20	Me agradan mis amigos.				
21	No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo.				
22	Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver en muchas soluciones.				
23	Pienso bien de todas las personas				
<b>COMPONENTE DE ADAPTABILIDAD</b>					
24	Puedo mantener la calma cuando estoy molesto o incomodo.				
25	Suele hacer amigos fácilmente.				
26	Cuando enfrento una situación difícil me gusta reunir toda la información posible que pueda haber.				
27	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.				
28	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.				
29	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.				
30	Para poder resolver una situación que se presenta, analizó todas las posibilidades existentes				
31	Por lo general, me trabo cuando pienso acerca de las diferentes maneras de resolver un problema.				
<b>MANEJO DE ESTRÉS</b>					
32	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.				

33	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles				
34	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso(a)				
35	Cuando me molesto actúo sin pensar				
<b>MANEJO DE ESTADO DE ÁNIMO</b>					
36	No me siento muy feliz				
37	Me siento bien conmigo mismo				
38	Espero lo mejor				
39	Soy bueno (a) resolviendo problemas				
40	Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido				

Fuente: Juárez y Rodríguez (2020)

Adaptado por: Ugarriza, Ch & Pajares A. (2019)

Este instrumento fue validado en el trabajo de investigación que tiene por título: Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa gráfica de Trujillo – 2019. [Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa gráfica de Trujillo \(upn.edu.pe\)](http://upn.edu.pe)

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

El cuestionario que a continuación se presenta tiene como objetivo obtener información sobre el Desempeño laboral. Lea con atención y conteste a las siguientes preguntas marcando con una "x" en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ITEM	VALORACIÓN				
		0	1	2	3	4
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>						
1	La empresa cumple con las necesidades laborales en los plazos previstos.					
2	Se preocupan los fejes por brindar un excelente clima laboral a sus trabajadores.					
3	La organización brinda seguridad laboral para los trabajadores					
4	Se interesan por su situación personal que Ud. atraviesa.					
5	Todos tienen las mismas oportunidades de formación y capacitación que ofrece la institución.					
<b>COMPENSACIONES Y BENEFICIOS</b>						
6	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda al colaborador que el mejor ascienda.					
7	Las recompensas e incentivos que reciben los trabajadores se dan por iniciativa de la empresa.					



8	En la organización existe suficiente recompensa por hacer un buen trabajo.					
9	Existen incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional.					
10	Las promociones y ascensos en la empresa se manejan de una manera justa.					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
11	La mayoría de las veces en el área de trabajo compartimos la información más que guardarla para nosotros.					
12	En el área mantenemos una buena relación permanentemente entre los trabajadores					
13	Existe iniciativa de trabajo en equipo entre las personas que trabajan en la Institución.					
14	En esta Institución todos se esfuerzan por ayudar y lograr en conjunto los objetivos espera					
15	En esta Institución existe individualismo y la cooperación es pobre					
<b>COMUNICACIÓN</b>						
16	La comunicación es adecuada en la organización					
17	El personal comunica libremente sus ideas.					
18	La relación entre jefes y trabajadores es adecuada					
19	La empresa motiva la comunicación y buenas relaciones internas.					
20	Existe participación y colaboración en forma conjunta entre personal y empresa.					

Fuente: Juárez y Rodríguez (2020),  
Adaptado por: Ugarriza, Ch & Pajares A. (2019)

Este instrumento fue validado en el trabajo de investigación que tiene por título:  
Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa  
gráfica de Trujillo – 2019.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24083#:~:text=https%3A//hdl.handle.net>

## Anexo 2: Constancia de Validación

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : Desempeño laboral PROFESIONALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Iniciativa y organización</b>							
8	Cumplimiento de las normas	✓		✓		✓		
2	Responsabilidad	✓		✓		✓		
3	Iniciativa	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Habilidades y capacidades</b>							
4	Oportunidad	✓		✓		✓		
5	Calidad de trabajo	✓		✓		✓		
1	Planificación							
	<b>DIMENSIÓN 3: Relaciones interpersonales</b>							
7	Relaciones interpersonales	✓		✓		✓		
6	Confiabilidad y discreción	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Hay preferencias para su aplicación*

Opinión de aplicabilidad:  
No aplicable [ ]

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

DNI: 16935422

*[Firma]*  
Dr. Joaquín Vértiz Osorio  
Docente - Investigador  
C.B.P. 4789

Especialidad del validador:

*Metodólogo*

15 de nov del 2016

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : Desempeño  
laboral PROFESIONALES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Iniciativa y organización</b>							
8	Cumplimiento de las normas	e		e		e		
2	Responsabilidad	e		e		e		
3	Iniciativa	e		e		e		
	<b>DIMENSIÓN 2: Habilidades y capacidades</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Oportunidad	e		e		e		
5	Calidad de trabajo	e		e		e		
1	Planificación	e		e		e		
	<b>DIMENSIÓN 3: Relaciones interpersonales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Relaciones interpersonales	e		e		e		
6	Confiabilidad y discreción	e		e		e		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable  ]    Aplicable después de corregir [  ]  
No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:  
Oscar Leopoldo Pérez  
DNI: 09827410

Especialidad del validador: Decano Ministerio

.../... de Noviembre del 2016

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : Desempeño  
laboral PROFESIONALES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1: Iniciativa y organización</b>						
8	Cumplimiento de las normas	/		/		/	
2	Responsabilidad	/		/		/	
3	Iniciativa	/		/		/	
	<b>DIMENSIÓN 2: Habilidades y capacidades</b>	Si	No	Si	No	Si	No
4	Oportunidad	/		/		/	
5	Calidad de trabajo	/		/		/	
1	Planificación	/		/		/	
	<b>DIMENSIÓN 3: Relaciones interpersonales</b>	Si	No	Si	No	Si	No
7	Relaciones interpersonales	/		/		/	
6	Confiabilidad y discreción	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir [ ]  
No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CARLOS SANCHEZ RAMIREZ  
DNI: 05968233

Especialidad del validador: HISTORIADOR

... 11 de NOV del 20.16

### Anexo 3: Matriz de consistencia

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título del proyecto:** “Relación de la inteligencia Emocional en el Desempeño de los Colaboradores de la Empresa E&G Courier E.I.R.L de la ciudad de Trujillo 2022”

**Autores:** Cruz Ruiz, Elda Mayumi y Daniela Lidia, Jave Azañero

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DIMENSIONES	HIPÓTESIS	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	MARCO MUESTRAL
¿Existe relación entre la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores de la empresa E&G Courier E.I.R.L de la ciudad de Trujillo 2022?	Determinar la relación de la inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa E&G Courier E.I.R.L, Trujillo - 2022.	1) Identificar la relación de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa E&G Courier E.I.R.L, Trujillo -2022. 2) Reconocer la relación de la inteligencia emocional en las compensaciones y beneficios de los trabajadores de la empresa E&G Courier	1) <b>Inteligencia Emocional</b> - Intrapersonal - Interpersonal - Adaptabilidad - Manejo de estrés - Estado de ánimo 2) <b>Desempeño Laboral</b> - Satisfacción laboral - Compensaciones y beneficios - Trabajo en equipo - La comunicación - Funciones esenciales	1) <b>Hipótesis general</b> La relación de inteligencia emocional en desempeño laboral es alta y significativa en los trabajadores de la empresa E&G Courier E.I.R.L de la ciudad de Trujillo 2022.	1) <b>Enfoque:</b> Cuantitativo, al pretenderse describir y cuantificar los datos obtenidos. 2) <b>Fin que se persigue:</b> Aplicada, donde se pretende resolver un problema práctico en base a una investigación previa. 3) <b>Temporalidad:</b> Corte transversal, al	Dada la cantidad de colaboradores en la base de datos, la población está compuesta por el total de 28 trabajadores de la empresa E&G Courier E.I.R.L de la ciudad de Trujillo.	La aplicación del cuestionario se realizó a todos los 26 colaboradores de estudio que mostraron disposición para responder el cuestionario.

		<p>EIRL, Trujillo - 2022.</p> <p><b>3)</b> Establecer la relación de la inteligencia emocional en el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa E&amp;G Courier EIRL, Trujillo -2022.</p> <p><b>4)</b> Indagar la relación entre la inteligencia emocional en la comunicación con los trabajadores de la empresa E&amp;G Courier EIRL, Trujillo -2022.</p>		<p><b>2) Hipótesis alternativa</b> No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa E&amp;G Courier E.I.R.L de la ciudad de Trujillo 2022.</p>	<p>ser aplicado una sola vez en el tiempo.</p> <p><b>4) Alcance:</b> Correlacional, al pretenden encontrar la influencia de la variable independiente en la variable dependiente.</p> <p><b>5) Diseño:</b> No experimental, al no manipularse a ninguna de las dos variables.</p>		
--	--	---	--	---	---	--	--

#### Anexo 4. Cálculo de la fiabilidad del cuestionario Inteligencia emocional

##### Resumen del procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido	0	,0
	a		
	Total		100,0

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

##### Estadísticas del elemento

	Media	Desv. Desviación	N
VAR00001	4,7500	,44233	24
VAR00002	4,6667	,48154	24
VAR00003	4,7917	,41485	24
VAR00004	4,5833	,58359	24
VAR00005	4,6250	,49454	24



VAR0000 6	4,8750	,33783	24
VAR0000 7	4,8333	,38069	24
VAR0000 8	4,7500	,44233	24
VAR0000 9	4,5417	,58823	24
VAR0001 0	4,5000	,58977	24
VAR0001 1	4,5833	,50361	24
VAR00012	4,4583	,77903	24
VAR00013	4,6250	,49454	24
VAR00014	4,5833	,50361	24
VAR00015	4,2083	,88363	24
VAR00016	4,3750	,57578	24
VAR00017	4,5417	,50898	24
VAR00018	4,5417	,50898	24

VAR00019	4,6250	,49454	24
----------	--------	--------	----

### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
87,4583	26,259	5,12436	40

## Anexo 5. Cálculo de la fiabilidad del cuestionario desempeño laboral

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	26	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	26	100,0

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

### Estadísticas del elemento

	Media	Desv. Desviación	N
VAR00001	3,5769	,50383	26
VAR00002	3,1538	,78446	26
VAR00003	3,5769	,50383	26

VAR00004	2,9231	1,16355	26
VAR00005	2,7308	1,04145	26
VAR00006	3,1538	,78446	26
VAR00007	3,1538	,78446	26
VAR00008	2,5769	,80861	26
VAR00009	2,7692	,76460	26
VAR00010	2,9615	,66216	26
VAR00011	3,1923	,74936	26
VAR00012	3,3846	,49614	26
VAR00013	2,9615	,66216	26
VAR00014	3,1538	,78446	26
VAR00015	2,1923	1,32723	26
VAR00016	3,0000	,63246	26

VAR00017	2,7692	,42967	26
VAR00018	3,1923	,40192	26
VAR00019	2,7692	,76460	26
VAR00020	3,1538	,78446	26

### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
76,8077	190,162	13,78991	20

## Anexo 6. Permiso de la empresa

### PERMISO DE LA EMPRESA

Yo, Enrique Almanzor Diaz Vasquez identificada con DNI N° 06430180,  
en mi calidad de gerente de la empresa E&G COURIER con R.U.C N°20495743986, ubicada en la ciudad de  
Trujillo.

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN

A las alumnas Elda Mayumi Cruz Ruiz, identificado con DNI N°47360028, egresado/bachiller de la carrera de Administración; y Daniela Lidia Jave Azañero, identificada con DNI N°71254458, egresados/bachilleres de la carrera de Administración, para que utilicen la siguiente información de la Empresa:

- Acceso a la Organización Curricular
- Acceso a conocer la Estructura Administrativa
- Revisión de los Recursos y Materiales Utilizados en la Empresa
- Conocimiento de Acuerdos y Determinación de Decisiones
- Solicitud de Opinión de los Trabajadores Respecto a la Empresa.

Con la finalidad de que puedan desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el grado de bachiller.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

- Ficha RUC (Para Tesis o investigación para grado de bachiller)
- Vigencia de Poder (Para Informes de Suficiencia profesional)
- Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, investigación para grado de bachiller e Informe de Suficiencia Profesional)

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
- Mencionar el nombre de la empresa.

  
Enrique A. Diaz Vasquez  
GERENTE GENERAL

Firma y sello del Representante Legal  
DNI:

El Egresado declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y, asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

  
Firma del Egresado o Bachiller  
DNI: 47360028

  
Firma de la Egresada o Bachiller  
DNI: 71254458

## Anexo 7. Relación de los colaboradores, de EYG COURIER

DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR						
COD.	SUCURSAL	Fecha de nacimiento	DNI	APELLIDOS Y NOMBRES	OCUPACION	FECHA DE INGRESO
001	TRUJILLO	3/04/1981	41364722	BONIFACIO RONCAL EDGAR ROBERTO	ASISTENTE CONTABLE	1/04/2022
002	TRUJILLO	20/10/1991	47360028	CRUZ RUIZ ELDA MAYUMI	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	2/07/2021
003	TRUJILLO	27/07/1968	19221814	DE LA CRUZ RODRIGUEZ ROSA MARIA	ASISTENTE CONTABLE	14/12/2015
004	TRUJILLO	3/04/1973	18161580	DIAZ INFANTE MARCO ANTONIO	CONDUCTOR	1/11/2020
005	TRUJILLO	18/01/1971	6430180	DIAZ VASQUEZ ENRIQUE ALMANZOR	GEREMTE GENERAL	1/02/2014
006	TRUJILLO	11/06/1961	17897430	GARCIA PEÑA EDUARDO BERNABE	CONDUCTOR	1/10/2018
007	TRUJILLO	9/05/1982	42442519	GUERRA VALLADARES PERCY ERNESTO	CONDUCTOR	10/11/2021
008	TRUJILLO	14/02/1951	17914873	JIMENEZ ZAMORA JOSE ORLANDO	CONTADOR	1/07/2015
009	TRUJILLO	8/03/1972	18131127	JUAREZ ORELLANA JESUS ANTONIO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1/04/2021
010	TRUJILLO	5/04/1987	44262051	LOZADA DURAND GREYSS KARINA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	3/01/2022
011	TRUJILLO	21/04/1989	45804287	MARTINEZ TERRY KAREN GIULIANA	ASISTENDE EN RECURSOS HUMANOS	12/01/2022
012	TRUJILLO	6/08/1986	43809539	ORTIZ ÑAUPARI MANUEL ALEJANDRO	TECNICO DE SISTEMAS	1/03/2015
013	TRUJILLO	1/06/1995	72607043	RIOS LOPEZ CARLOS YORKGINO	CONDUCTOR	23/12/2021
014	TRUJILLO	6/01/2001	71559945	RODRIGUEZ DIAZ ALEXANDER ARTURO	REPARTIDOR	1/04/2021
015	TRUJILLO	11/10/1972	18858841	RUIZ TORRES GLORIA LUZ	ADMINISTRADOR	1/04/2015
016	TRUJILLO	22/11/1974	18859917	RUIZ TORRES TERESITA DEL SOCORRO	ADMINISTRADOR	1/02/2014
017	TRUJILLO	6/01/1992	72735369	TAPIA CENTURION GUSTAVO RONALD	ASISTENTE CONTABLE	2/11/2021
018	TRUJILLO		17929450	VASQUEZ BECERRA ISOLINA AMELIA	SECRETARIA	1/12/2014
019	TRUJILLO	13/10/1974	18143668	VERASTEGUI MORI VLADIMIR IVAN	REPARTIDOR	1/06/2021
020	TRUJILLO	19/12/1980	40778177	ALARCO MORA EDWARD ALBERTO	CONDUCTOR	16/02/2022
021	TRUJILLO	26/10/1992	47359388	GUZMAN ESPEJO GARY MARVIN	CONDUCTOR	28/03/2022
022	TRUJILLO	30/11/1982	41611979	SANCHEZ ESPINOZA LUIS SEGUNDO	CONDUCTOR	20/04/2022
023	TRUJILLO	4/03/1986	43769132	ZAVALETA RICOPA JOSE EDMUNDO	ALMACENERO	23/05/2022
024	TRUJILLO	27/01/1988	004695202	MARCANO GUAINA ANIBAL JESUS	CONDUCTOR Y REPARTIDOR MOTORIZ	6/06/2022
025	TRUJILLO	5/10/1977	18210233	BRAVO ROSAS CRISTIAN ABEL	COORDINADOR DE ALMACEN	27/06/2022
026	TRUJILLO	6/04/1987	44607844	RUIZ SOLANO JESUS EMERSON	CONDUCTOR Y REPARTIDOR MOTORIZ	1/07/2022

## Anexo 8. Ficha RUC

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20495743986 - E & G COURIER EIRL		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
Nombre Comercial:	E&G COURIER CARGO EXPRESS		
Fecha de Inscripción:	06/01/2006	Fecha de Inicio de Actividades:	06/01/2006
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	PJ. SANTA LUISA MZA. D LOTE. 3B-1 URB. SANTA LEONOR (PRIMER PISO) LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA Secundaria 1 - 5320 - ACTIVIDADES DE MENSAJERÍA		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO GUIA DE REMISION - REMITENTE GUIA DE REMISION - TRANSPORTISTA		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 02/04/2012 BOLETA PORTAL DESDE 19/06/2015 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 26/10/2018 GUIA DE REMISION DESDE 27/05/2020		
Emisor electrónico desde:	02/04/2012		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 02/04/2012),BOLETA (desde 19/06/2015),GUIA (desde 15/08/2017)		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2015		
Padrones:	NINGUNO		

Anexo 9. Tabla de tabulación

VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40
1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
4	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
5	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
6	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
7	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
8	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
9	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
10	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
11	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
12	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
13	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
14	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
15	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
16	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
17	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
18	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
19	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
20	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
21	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
22	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
23	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
24	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
25	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
26	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2





