



# UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

## **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ENGAGEMENT EN COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE IDIOMAS**

### **TESIS**

Para optar el título profesional de

Licenciada en Psicología

### **AUTOR**

YANG LIANG, LUCERO ISABEL (0000-0002-5862-5690)

### **ASESOR**

REYES ROMERO, CARLOS ANTONIO (0000-0001-7446-9467)

Lima, Perú  
2023

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autor**

AUTOR: YANG LIANG, LUCERO ISABEL

Tipo de documento de identidad: DNI

Número de documento: 70981078

### **Datos de asesor**

ASESOR: REYES ROMERO, CARLOS ANTONIO

Tipo de documento de identidad: DNI

Número de documento: 25836251

### **Datos del jurado**

JURADO 1: CÓRDOVA CADILLO ALBERTO. DNI: 08458178. ORCID: 0000-0002-8221-3960

JURADO 2: ESPÍRITU SALINAS NATIVIDAD MARINA. DNI: 09136467. ORCID: 0000-0001-6621-4405

JURADO 3: SÁNCHEZ CARLESSI HÉCTOR HUGO. DNI: 07272392. ORCID: 0000-0002-3680-6271

JURADO 4: REYES ROMERO CARLOS ANTONIO. DNI: 25836251. ORCID: 0000-0001-7446-9467

### **Datos de la investigación**

Campo del conocimiento OCDE: 5.01.00

Código del Programa: 313016

## Dedicatoria

A mamá, porque este logro es por y para ti. Infinitas gracias por siempre ser y por estar 梁凱琳. A todas las lindas personas (ustedes saben quiénes son) que no dudaron en apostar por mí.

*“Pide con fe, trabaja con amor & todo se dará”*

## Agradecimiento

Agradezco a mamá por ser mi mejor ejemplo de resiliencia. A mi alma mater por todos los conocimientos brindados y al mejor Asesor y Docente, el profesor Carlos Reyes por el apoyo durante todo este proceso. A mis incondicionales por el cariño y que hacen que todas mis actividades sean posibles. A mi equipo extraordinario por ser lo mejor de mis días 🤝💡+🔧+🚚🚛. Y gracias a ti, por inspirarme a ser cada día mejor y por hacer mis días más llevaderos.

## INTRODUCCIÓN

Es clásico que las investigaciones en los contextos educativos se hayan centrado en la promoción de la enseñanza y aprendizaje de calidad. Sin embargo, el enfoque organizacional aplicado a las empresas educativas ha promovido la realización de trabajos de investigación centrados en la organización, centrados en el estudiantes o estudios holísticos. Además, se sabe que el factor esencial en toda organización es el talento humano, el cual se encarga de cumplir con aquellas funciones propias del puesto, el mismo que bien desarrollado favorece las metas organizacionales. Para el logro de ello, los colaboradores no solo deben tener las competencias cognitivas y técnicas necesarias, también las competencias no cognitivas como las emocionales, representadas en la inteligencia emocional.

La inteligencia emocional provee de diversas habilidades, lo cual es imprescindible en el ámbito laboral. El manejo de las emociones solo se da a través de la toma de conciencia de estas y la facultad para comprender las de los demás, demostrándose lo beneficioso de ello en la práctica, cuya acción sirve para proyectar el éxito en la actividad personal y laboral. Otro aspecto esencial en el ámbito laboral educativo es el grado de compromiso y entusiasmo que los colaboradores tengan con respecto a las funciones y labores en su puesto. Tanto inteligencia emocional como engagement tienen como denominador común las emociones y sentimientos, los cuales están vinculados entre sí, tanto en el proceso de identificación, como de adaptación a las demandas y exigencias de la organización; donde el manejo de emociones personales como la comprensión de las de los otros y la utilización de las mismas en el contexto laboral se conjugan con el entusiasmo y compromiso con el trabajo, optimizando la realización de un adecuado desempeño.

En base a lo expuesto surgió el interés y motivación en la realización del estudio cuyo propósito fue determinar la relación entre inteligencia emocional y engagement en colaboradores de una institución educativa de idiomas, metodológicamente fue un estudio básico de enfoque cuantitativo y de corte correlacional, participando 120 colaboradores. evaluándose mediante las escalas de inteligencia emocional de Wong y Law (2002) y de engagement construida por Schaufeli et al. (2006), cuyos hallazgos comprobaron las hipótesis planteadas. La investigación realizada se expone a través de seis capítulos, las referencias y anexos.

## ÍNDICE

Dedicatoria	03
Agradecimiento	04
Introducción	05
Índice	06
Índice de tablas	08
<b>Capítulo I. Planteamiento del estudio</b>	
	09
1.1. Formulación del problema	
1.2. Objetivos	11
1.3. Importancia y justificación del estudio	11
1.4. Limitaciones del estudio	12
<b>Capítulo II. Marco teórico</b>	
2.1. Marco histórico	13
2.2. Investigaciones relacionadas con el tema	14
2.3. Bases teórico-científicas del estudio	16
2.4. Definición de términos básicos	20
<b>Capítulo III. Hipótesis y variables</b>	
3.1. Supuestos científicos	21
3.2. Hipótesis	21
3.3. Variables de estudio	22
<b>Capítulo IV. Método</b>	
4.1. Población y muestra	24
4.2. Tipo y diseño de investigación	25
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos	27
<b>Capítulo V. Resultados</b>	
5.1. Presentación de datos	28
5.2. Análisis y discusión	30
<b>Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones</b>	
6.1. Conclusiones generales y específicas	37
6.2. Recomendaciones	37
6.3. Resumen. Palabras clave	38
6.4. Abstract. Key words	38

Referencias  
Anexos

39  
45

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición operacional de las variables inteligencia emocional y engagement	22
Tabla 2. Baremo de la escala de inteligencia emocional	26
Tabla 3. Baremo de la escala engagement	27
Tabla 4. Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles de inteligencia emocional en general hacia el cual se orientó la muestra	28
Tabla 5. Niveles descriptivos de tendencia central en la variable inteligencia emocional obtenidos en la muestra	29
Tabla 6. Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles de engagement en general hacia el cual se orientó la muestra	29
Tabla 7. Niveles descriptivos de tendencia central en la variable engagement obtenidos en la muestra	30
Tabla 8. Tabla de normalidad Kolmogorov Smirnov	30
Tabla 9. Correlación entre inteligencia emocional y sus dimensiones con engagement mediante el coeficiente Rho de Spearman	32

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

### 1.1. Formulación del problema

La importancia del talento humano se ha tornado en una variable mediadora vinculada con aspectos como desempeño, rol laboral, productividad, etc., asumiendo el papel de actor principal en la función empresarial (Marcus Buckingham Company, 2018). Este nuevo y significativo rol, del talento humano en las organizaciones se torna en un capital de valor, cuyas acciones permiten que las organizaciones en general incluidas las educativas se mantengan en un mercado competitivo, brindando un servicio que atienda las necesidades de los usuarios (Vinces, 2018). Uno de los aspectos de importancia en la competitividad es la capacidad productiva de la organización en general como de cada uno de los colaboradores. Antiguamente, la medición de la productividad se basaba en aspectos tangibles, sin embargo, en la actualidad ha cobrado vigencia la medición de los aspectos no tangibles como la parte no cognitiva como la inteligencia emocional observada a través del comportamiento (Franco, 2017). Por otro lado, la competitividad empresarial genera al interior de estas nuevas exigencias y demandas laborales, requiriéndose de personas entusiasmadas con su trabajo o engagement y con un nivel adecuado de gestión emocional (Morales, 2018). La ausencia de estos dos factores puede tornarse en ejes directrices que afectan los procesos productivos tanto a nivel personal como organizacional (Rubianes, 2017).

Reportes de estudios a nivel internacional, indican que las organizaciones señalan la importancia de la gestión emocional como del entusiasmo por el trabajo en el proceso productivo educacional con participación de los colaboradores, quienes han asumido la tarea de generar alta productividad, evidenciándose ello en países como Inglaterra 75%, Rusia 78%, Japón 89%, Corea 77%, Indonesia 68% y Turquía 75% (Organización Internacional del Trabajo, [OIT], 2019). Sin embargo, en América Latina y el Caribe, el escenario es diferente, denotándose una brecha en la productividad entre los países más relevantes de aquellos que están en proceso emergente (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [Ocde], 2019). Denotándose la productividad baja en países latinoamericano (Banco Mundial, 2018; OIT, 2019b). En Perú también se reflejaba la tendencia de la baja productividad, que independientemente del aspecto económico, el talento humano proyectaba actitudes de no involucramiento, ni identificación con la empresa, manifestándose en conflictos internos denotando falta de gestión de emociones, insatisfacción y falta de entusiasmo por el trabajo

(Cámara de Comercio de Lima, 2018).

En la actualidad, a dos años de iniciarse y declararse la pandemia por el Covid 19 por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020 citado en Piña, 2020), las consecuencias laborales de las directrices adoptadas por los diferentes gobiernos a nivel mundial generaron en los colaboradores de diferentes organizaciones asumir el trabajo de manera virtual o remota o de teletrabajo (Piña, 2020). Con este sistema de trabajo se relievieron un conjunto de desventajas entre ellas que la actividad laboral presentaba mayores exigencias y demandas provocando alteraciones emocionales como ira, descontrol, impulsividad afectando el desenvolvimiento laboral (Wang et al., 2020). En este nuevo escenario laboral, la institución educativa privada que brinda servicio en la institución participante, se observó baja productividad laboral, en el 45% de ellos, afectando la rentabilidad del negocio. Desde la perspectiva comportamental, manifiestan actitudes y comportamientos de los colaboradores, donde 24% tiende a procrastinar, 35% trabajan por periodos cortos, abandonando o renunciando al trabajo, rotando laboralmente. Mientras que a nivel docente 58.3% no cumple con brindar la documentación técnico-pedagógica, manifestando la excesiva carga laboral.

Dada la importancia del engagement laboral, cabe señalar que no es un fenómeno aislado, en los colaboradores durante su vida laboral (Arias-Chávez, 2020). Uno de estos fenómenos son las emociones, donde las competencias emocionales las mismas que aplicadas adecuadamente en el contexto laboral permite un adecuado desenvolvimiento de parte de los colaboradores (Estrada et al., 2016). Desde la perspectiva del bienestar psicológico de los colaboradores las organizaciones necesitan no sólo que sean emocionalmente equilibrados y comprometidos con su trabajo reflejando bienestar personal (Aquino et al., 2020). Ello, los sitúa en rol de socios estratégicos, tornándose en creadores de riqueza en la empresa (Armijos et al., 2019). Es así como, la obtención de resultados competitivos de parte de las organizaciones, estas deben favorecer el equilibrio emocional proyectado en un mayor entusiasmo por su trabajo y en consecuencia mejorar la productividad y la consecución de las metas organizacionales (Bustamante et al., 2019).

La vinculación de la inteligencia emocional y engagement en diferentes contextos laborales, considerando los significativos hallazgos entre dichas variables, ha sido verificado por estudios en el extranjero (D'Amico et al., 2020; Extremera et al., 2019; Pérez-Fuentes et al., 2018); así como en estudios nacionales (Obregón Saavedra, 2022; Cuadrado Torre, 2021; Arias Santa Cruz y Valdiviezo Dioses, 2020; Franco Dulanto y Gálvez Ecurra, 2020). Deduciéndose que la asociación de las variables en estudio en contextos organizacionales diversos, se espera que este mismo comportamiento ocurra en organizaciones educativas.

En base a lo expuesto es que el presente estudio ha formulado el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y engagement en colaboradores de una institución educativa privada de idiomas?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre inteligencia emocional y engagement en colaboradores de una institución educativa privada de idiomas.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

OE<sub>1</sub>. Identificar y describir el nivel de inteligencia emocional en colaboradores de una institución educativa privada de idiomas.

OE<sub>2</sub>. Identificar y describir el nivel de engagement en colaboradores de una institución educativa privada de idiomas.

OE<sub>3</sub>. Establecer las correlaciones entre las cuatro dimensiones de inteligencia emocional con engagement en colaboradores de una institución educativa privada de idiomas.

## **1.3. Importancia y justificación del estudio**

La investigación adquiere importancia debido a que, si bien existen estudios de las variables en estudio en conjunto en poblaciones diversas, más no en el contexto de colaboradores de organizaciones educativas dedicadas al rubro de idiomas. En tal sentido, haber estudiado la forma en que ambas variables se presentaron, explicó la concomitancia entre ellas, sirviendo los hallazgos, como insumo teórico explicativo de la forma en que se presentaron ambas variables como su funcionalidad dentro del marco de las acciones del puesto, desde la perspectiva organizacional, para lograr, no solamente una óptima productividad, también un permanente fortalecimiento de ambas variables, permitiendo su desarrollo.

La relevancia teórica del estudio implica la profundización en la línea de investigación de las variables investigadas, permitiendo la identificación de características y funcionamiento de dimensiones e indicadores en ambas variables, las cuales serán contrastados con estudios antecedentes, teorías y conceptos de la literatura académica psicológica, proporcionando y aportando información relevante.

Metodológicamente, la validez y contextualización de los instrumentos permitirán evaluar ambas variables y establecer los niveles manifiestos de percepciones y comportamientos, proporcionando información que conlleve a diseñar estudios posteriores reforzando la línea de investigación. Desde la perspectiva práctica, los hallazgos y alcances de los resultados proporcionarán una visión objetiva a los directivos de la institución educativa privada de idiomas para sentar bases y lineamientos en dicho contexto laboral, con la finalidad de diseñar técnicas, estrategias y acciones de apoyo para el fortalecimiento de la inteligencia emocional y el engagement promoviendo su desarrollo.

#### **1.4. Limitaciones del estudio**

Uno de ellos son los limitados antecedentes que permitan brindar información sobre las variables a estudiar o la existencia de aquellos donde la variable inteligencia emocional o empatía se asocian a otras variables. Sin embargo, para efecto del estudio, se utilizarán de manera referencial sirviendo de información para contrastar los resultados de la presente investigación. Por otro lado, los hallazgos sólo podrán ser generalizados a poblaciones similares

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1. Marco histórico

El desarrollo histórico de la inteligencia emocional Binet en sus inicios se planteó la existencia de una inteligencia intuitiva y emocional (Romero y Solano, 2020), posteriormente, se enfocó su estudio en la emoción, desarrollando la inteligencia emocional, la autointegración vinculado con el miedo, el dolor y el deseo (Mestre et al., 2002). Más tarde se desarrollaron conceptos como inteligencias múltiples, inteligencia emocional e inteligencia práctica (Mestre et al. 2002), siendo Salovey y Mayer (1990) los que definieron inteligencia emocional. En tal sentido plantearon que algunos individuos cuentan con una mayor capacidad para razonar emociones y emplearlo para pensar con mayor eficacia (Mayer et al., 2000), implicando que los individuos lograban reconocer, usar, comprender y manejar los estados emocionales, logrando procesar la información emocional para aumentar el razonamiento (Mayer et al., 2000). En 1997, Mayer y Salovey desarrollaron el modelo de las cuatro ramas o de las habilidades (Mayer et al., 2000). Arciniega (2020), señala que la etapa de la consolidación fue entre los años 2001 y 2006, a raíz de estudios desarrollados sobre inteligencia y su medición en base a los trabajos de Bar-On y Parker, 2000 y Salovey et al., 2004. Asimismo, se crearon instrumentos a fin de validar la predictibilidad del constructo divulgándose los estudios a nivel mundial (Arciniega, 2020).

En cuanto a engagement, los inicios de su estudio se realizaron desde la perspectiva de la psicología de la salud (Schaufeli y Bakker, 2003). En la última década del siglo XX recibió influencia de la psicología positiva (Alarcón, 2009). Consolidándose su trabajo y estudios en las empresas bajo la visión de la psicología organizacional positiva (Schaufeli et al., 2002). Adoptando un enfoque de prevención de los malestares organizacionales vinculados al talento humano orientándolos hacia el bienestar (Salanova et al., 2014). Cobrando importancia el engagement o entusiasmo laboral (Schaufeli y Bakker, 2004), en oposición al síndrome de estar quemado como problema de salud mental (Schaufeli y Taris, 2005). Tornándose en un constructo motivacional independiente (Demerouti et al., 2010).

Con relación al entusiasmo laboral, se señala la existencia de una vinculación emocional personal con la tarea realizada fundamentada en intereses y valores (Schaufeli et al., 2008). Sin embargo, todo escenario laboral presenta demandas laborales y retos crecientes en los colaboradores (Siegrist, 2016). La medición del entusiasmo laboral, se vincula con los recursos

personales entre los que se encuentran el optimismo, la autoeficacia, la resiliencia y la autoestima organizacional, relevando todo ello la importancia, dinámica y funcionalidad del engagement en la actualidad (Xanthopoulou et al., 2007).

## **2.2. Investigaciones relacionadas con el tema**

### **2.2.1. Antecedentes internacionales**

D'Amico et al. (2020) en Italia, relacionaron inteligencia emocional percibida, el engagement en el trabajo, la satisfacción laboral y el síndrome de burnout. El estudio fue básico y correlacional, participando 238 docentes italianos: Midiéndose las variables con cuatro escalas. El estudio comprobó la relación significativa entre ambas variables ( $r = .42, p < .01$ ).

Extremera et al. (2019) en España, relacionaron inteligencia emocional, apoyo social organizacional y engagement laboral. Este estudio fue cuantitativo y correlacional. Encuestándose a 110 docentes españoles. La medición fue con tres escalas. El estudio concluyó la existencia de relación significativa entre ambas variables ( $r = 0.44, p < .01$ ).

Masaldzhyska (2019) en la India, relacionó inteligencia emocional y el desempeño del talento humano. Fue un estudio cuantitativo correlacional, participando 200 gerentes empresariales. La medición fue con dos instrumentos que median las variables. El estudio concluyó la existencia de relación significativa entre las variables estudiadas ( $r = .671; p .004 < .01$ ).

Pérez et al. (2018) en España, relacionaron inteligencia emocional y engagement en enfermeras. Fue una investigación cuantitativa y correlacional, participando 2126 enfermeras. Se evaluó con dos instrumentos las dos variables. Los resultados mostraron altos niveles de inteligencia emocional, así como de engagement. El estudio concluyó la existencia de relación significativa entre las variables investigadas ( $r = 0.40, p < .01$ ).

Hernández (2018) en Ecuador, efectuaron el estudio con el fin de relacionar la inteligencia emocional y bienestar psicológico en trabajadores. La investigación fue cuantitativa y correlacional, participando 85 trabajadores. Se evaluó con la Escala de inteligencia emocional general, y la Escala de bienestar psicológico. El estudio concluyó la existencia de relación significativa entre las variables estudiadas ( $r = .55 p\_valor .000 < .01$ ).

### 2.2.2. Antecedentes nacionales

Obregón (2022) en Lima, analizó la relación de la inteligencia emocional con engagement en un grupo de 50 transportistas. La investigación fue cuantitativa y correlacional. Evaluándose con dos instrumentos. Se evidenció que presentaron nivel alto en inteligencia emocional (68%) como en engagement (68%). Además, se halló relación entre percepción intrapersonal (Chi cuadrado = 37.434 p\_valor 000 < .01) percepción interpersonal (Chi cuadrado = 18.015 p\_valor 000 < .01) asimilación de emociones (Chi cuadrado = 41.231 p\_valor 000 < .01) regulación de emociones (Chi cuadrado = 41.231 p\_valor 000 < .01) con engagement. Concluyendo que a mayor inteligencia emocional mayor engagement (Chi cuadrado = 37.434 p\_valor 000 < .01).

Cuadrado (2021) en Lima, relacionó engagement laboral e inteligencia emocional del personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC. La investigación fue cuantitativa y correlacional, encuestándose 15 colaboradores. Los instrumentos empleados fueron la escala de inteligencia emocional y la escala de engagement. Asociándose significativamente ambas variables (Rho = .448, p\_valor .000 < .01).

Arias y Valdiviezo (2020) en Piura, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el engagement de la empresa Fysem Ingenieros SAC. El estudio fue cuantitativo y correlacional, participando 45 trabajadores. Encuestándose con dos instrumentos. Los resultados evidenciaron que el nivel de inteligencia emocional fue regular según un 69% de los encuestados, y el nivel de engagement fue regular según un 38% de los encuestados. Comprobándose la asociatividad significativa entre las variables investigadas (Chi-cuadrado = 41,136, p-valor 0.000 < 0,01).

Franco y Gálvez (2020) en Lima, efectuaron un estudio cuyo objetivo fue relacionar las dimensiones de inteligencia emocional y el engagement en docentes de instituciones educativas del sector público de Lima Metropolitana. El estudio fue básico y correlacional, participando 210 docentes. A esta muestra se les aplicó dos instrumentos. Los resultados evidenciaron relación significativa entre uso de la emoción para facilitar el desempeño con mayor dedicación (Rho = .46) vigor (Rho = .66) y absorción (Rho = .36) con un p\_valor = .000 < .01. Determinándose la relación significativa entre las variables investigadas (Rho = .45 p\_valor = .000 < .01).

Zambrana (2017) en Jaén, relacionó inteligencia emocional como predictor del engagement y del bienestar psicológico de profesionales cuidadores de adultos mayores. La investigación fue cuantitativa y correlacional, participando 78 cuidadores, quienes respondieron

a tres escalas. El estudio concluyó la asociatividad entre las variables estudiadas ( $r = 0.49$ ,  $p\_valor .000 < .01$ ).

## **2.3. Bases teóricas – científicas del estudio**

### **2.3.1. Inteligencia emocional**

#### **2.3.1.1. Concepto de inteligencia emocional**

Desde la perspectiva de la inteligencia no cognitiva, se define como aquellas capacidades que inciden en patrones de comportamiento y actitudes para afrontar demandas del entorno con éxito (Bar-On, 1997). Inclusive fue definida como el procesamiento y regulación de emociones promoviendo las acciones del aspecto emocional sobre el intelectual (Salovey y Mayer, 1997). Por su parte, Fernández y Extremera (2006), refieren que es la forma autorregular las emociones y reconocer las de los demás de manera empática. Mientras que, Goleman (2006) señala que es reconocer los sentimientos personales como de los otros, con la finalidad de manejarlos de manera adecuada, generando relaciones óptimas. Asimismo, es entendida la lectura de sentimientos, el control de impulsos de manera cognitiva, asumiendo comportamientos estables y sosegados para poder afrontar las exigencias de la vida (Aparicio et al, 2016).

#### **2.3.1.2. Modelo teórico explicativo de inteligencia emocional**

El modelo teórico que explica la inteligencia emocional en el presente estudio es el denominado de las cuatro etapas (Mayer y Salovey, 1997). La primera se caracteriza por identificar las emociones y el contenido emocional; reconocer los propios sentimientos y las de otras; evaluar y expresar emociones según el contexto; y tener sensibilidad para detectar expresiones falsas o manipuladas. El segundo es facilitación emocional del pensamiento, caracterizándose porque la emoción facilita el encuentro de diversas perspectivas en los pensamientos para la toma de decisiones mediante el razonamiento y la creatividad (Mayer y Salovey, 1997). El tercero es comprender y analizar las emociones, señalando que es emplear el conocimiento emocional, relacionándolo con la capacidad para comprenderlas, donde el razonamiento acerca de la intensidad y progreso de los sentimientos ayuda en las relaciones interpersonales (Aparicio et al., 2016). El cuarto es la regulación reflexiva de las emociones favoreciendo el crecimiento emocional e intelectual, mediante la apertura a los propios sentimientos como de los demás, reflexionando sobre las respuestas emocionales y su regulación, mitigando aquellas que son negativas e intensificando aquellas que son agradables (Mayer y Salovey, 1997).

### **2.3.1.3. Dimensiones de inteligencia emocional**

En tal sentido bajo el enfoque de las cuatro ramas o habilidades de Mayer y Salovey (1997), Wong y Law (2002) determinaron para su medición operacional las dimensiones siguientes:

#### **2.3.1.3.1. Valorar y expresar nuestras emociones**

Es la habilidad que permite la comprensión de las emociones más íntimas y poder expresarlas de modo espontáneo y reconociendo únicamente sus emociones precedentemente con respecto a la de los demás (Wong y Law, 2002).

#### **2.3.1.3.2. Valorar y reconocer las emociones en otros**

Es la habilidad mediante la cual perciben y entienden las emociones de los otros en el entorno donde se están desarrollando (Wong y Law, 2002)

#### **2.3.1.3.3. Regulación de las emociones propias**

Es la habilidad que permite a los individuos regular las emociones propias, permitiéndoles recuperarse del clímax emocional y angustia, manteniendo un comportamiento bajo control ante situaciones extremas (Wong y Law, 2002).

#### **2.3.1.3.4. Usar la emoción para lograr un adecuado desempeño**

Es aquella habilidad que permite emplear las emociones propias orientándolas hacia actividades positivas, de tal manera que tiendan al logro del éxito en las actividades que realice a nivel laboral (Wong y Law, 2002)

## **2.3.2. Engagement**

### **2.3.2.1 Concepto de engagement**

El engagement, entendido como entusiasmo o compromiso para con el trabajo que se realiza (Juárez et al., 2015). Este, ha sido definido como un estado psicológico cognitivo – afectivo de tipo positiva caracterizado por tres dimensiones vigor, dedicación y absorción, los cuales son durables y persistentes en el tiempo (Schaufeli et al., 2002). También es definido como un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, con la finalidad de lograr producir de manera efectiva (Schaufeli y Bakker, 2003). Inclusive se refiere que es un involucramiento psicológico y afectivo vinculado al ámbito laboral (Saracho, 2011).

Por otro lado, se indica que es el accionar de energía en función a determinados patrones de comportamiento destinados a lograr las metas organizacionales (Bakker y Rodríguez, 2013). Asimismo, se entiende que es el grado en que los colaboradores se comprometen con su labor caracterizándose por el esfuerzo desplegado y el tiempo de dedicación al mismo (Taylor et al., 2019). También se señala que es la acción voluntaria que tiene el colaborador para invertir esfuerzo y ayudar en el éxito de su trabajo, la organización y de su empleador (Bakker y Oerlemans, 2019). Finalmente, se indica que el grado de creencia y disfrute de parte de los colaboradores mediante los cuales valoran su trabajo (Ferreira et al., 2019).

### **2.3.2.2. Modelo teórico-explicativo del engagement**

En el estudio del engagement el modelo teórico explicativo es el siguiente.

#### **2.3.2.2.1. Modelo de demanda y recursos laborales (JD-R)**

Bakker (2000) manifiesta que los recursos laborales cumplen un rol motivacional, siendo más beneficiosos, si se mantiene el engagement en condiciones de altas demandas laborales. Los estudios vinculados a las demandas y recursos laborales señalan que son el aspecto fundamental para el desarrollo del engagement (Bakker y Demerouti, 2013). Estos enfatizan las características psicológicas de los colaboradores con la finalidad de mejorar la salud laboral y mental (Cárdenas, 2016). La teoría en que se fundamentó fue la de Demandas y Recursos laborales (Demerouti y Bakker, 2011). Indicando que estos varían de acuerdo con las funciones y las empresas (Bakker y Demerouti, 2013). Siendo las características del entorno laboral aquellos factores predictores del engagement (Colin, 2018). La interactividad entre ambas se debe a la vinculación entre los aspectos positivos y negativos, que inciden en el contexto laboral (Bakker y Demerouti, 2013).

Respecto a las demandas laborales, indican que son aspectos de la función laboral, que para asumir el desafío, se emplea esfuerzo y energía, participando componentes físicos como psicológicos, mantenidos en el tiempo, asociándose al desgaste de los colaboradores (Demerouti et al., 2001). Ello facilita el logro del engagement o del agotamiento en el trabajo (Xanthopoulou et al., 2007). Relievando aquellos problemas psicosomáticos que se suscitan de la interacción laboral (Bakker y Demerouti, 2013). Por otro lado, los recursos personales implican aquel proceso evaluador personal relacionada a la capacidad de control e influencia en el contexto laboral (Herrera y Álvarez, 2019).

Ello se debe a que cuanto mayores son los recursos personales, mayor es la congruencia consigo mismo, así como la motivación intrínseca, conllevando a la satisfacción, bienestar y desempeño laboral (Benites y Del Águila, 2020).

Es así que las altas demandas y bajos recursos personales, generan un bajo entusiasmo en el trabajo; mientras que aquellos con altas demandas laborales así como recursos laborales predicen el entusiasmo por el trabajo, el bienestar laboral y la productividad (Herrera y Álvarez, 2019). Es posible establecer que los recursos personales, amortiguan las demandas laborales, el estrés, así como el malestar físico o psicológico (Xanthopoulou et al., 2007). Cabe mencionar que las demandas tienden a amplificar el impacto de los recursos laborales cobrando mayor importancia e impacto ante elevadas demandas (Xanthopoulou et al., 2007).

#### **2.3.2.4. Dimensiones de engagement**

La medición operacional del work engagement se traduce en tres aspectos o componentes vinculados y vinculantes que denotan la explicación del funcionamiento y dinámica de estos (Domínguez, et al, 2020). Siendo un valor agregado en el estudio del comportamiento laboral (Schaufeli y Bakker, 2003). Para la medición objetiva los autores partieron de la premisa que el engagement debe medirse de manera inversa al burnout (Byrne et al., 2016).

##### **2.3.2.4.1. Vigor**

Es la capacidad energética de las personas para hacer frente a situaciones laborales adversas (Schaufeli, 2013).

##### **2.3.2.4.2. Dedicación**

Es la experimentación de entusiasmo, orgullo y sentido a la labor o función (Schaufeli, 2017).

##### **2.3.2.4.3. Absorción**

Es la presentación de una alta concentración en las actividades laborales que realiza, sin tomar el tiempo en cuenta (Schaufeli y De Witte, 2017).

## **2.4. Definición de términos básicos**

### Inteligencia emocional

Es la capacidad para procesar y regular las emociones promoviendo las acciones del aspecto emocional sobre el intelectual (Salovey y Mayer, 1997).

### Engagement

Es un estado psicológico cognitivo – afectivo de tipo positiva caracterizado por la energía, sentido y significado de la labor y concentración, realizado de manera durable y persistente en el tiempo (Schaufeli et al., 2002).

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Supuestos científicos**

Los supuestos científicos para inteligencia emocional se centran en el enfoque de las cuatro ramas o habilidades de Mayer y Salovey (1997), y la medición operacional de Wong y Law (2002) adaptada en Lima por Flores et al (2016). Los supuestos científicos para engagement se sustentan en el modelo teórico de las demandas y recursos laborales de Bakker y Demerouti (2013) medido operacionalmente de Schaufeli et al. (2006) adaptado en Lima por Flores et al., (2016). Donde la inteligencia emocional y las percepciones en el uso y gestión de las emociones influyen en el comportamiento de los trabajadores y considerando que tales percepciones les conllevan actuar bajo atributos afectivos, orientando a desarrollar las tareas del puesto de manera productiva en la organización. Produciendo en los colaboradores un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, implicando un involucramiento psicológico vinculado afectivamente a las actividades laborales, activando energía (física, cognitiva y emocional) brindándole el esfuerzo y disfrute en el trabajo, con la finalidad de conseguir las metas de la organización.

#### **3.2. Hipótesis**

##### **3.2.1. Hipótesis general**

H<sub>G</sub>. Existe relación significativa positiva entre inteligencia emocional y engagement en colaboradores de una institución educativa privada de idiomas.

##### **3.2.2. Hipótesis específicas**

h<sub>1</sub>. Los colaboradores de una institución educativa privada de idiomas se ubican en un nivel alto de inteligencia emocional de acuerdo con las normas propuestas en la escala de inteligencia emocional (Wong y Law, 2002).

h<sub>2</sub>. Los colaboradores de una institución educativa privada de idiomas se ubican en un nivel alto de engagement de acuerdo con las normas propuestas en la escala de engagement I (Schaufeli et al., 2006).

h<sub>3</sub>. Existe correlación estadísticamente significativa positiva entre la inteligencia emocional general y con cada una de sus cuatro dimensiones: valorar y expresar nuestras emociones, valoración de emociones de otros, regulación de emociones, uso de emociones, con el engagement en colaboradores de una institución educativa privada de idiomas.

### 3.3. Variables de estudio

#### 3.3.1. Variable 1. Inteligencia emocional

Definición conceptual. – Es la capacidad para procesar y regular las emociones promoviendo las acciones del aspecto emocional sobre el intelectual (Salovey y Mayer, 1997).

Definición operacional. – es la medición de la inteligencia emocional y sus dimensiones mediante la escala de inteligencia emocional de Wong y Law (WLEIS), adaptado en Lima por Merino et al. (2016), considerando las puntuaciones para la escala total que van entre los rangos de 16 a 80 puntos, y niveles y rangos bajo (16-37), promedio (38-59) y alto (60-80).

#### 3.3.2. Variable 2. Engagement

Definición conceptual. – Es un estado psicológico cognitivo – afectivo de tipo positiva caracterizado por la energía, sentido y significado de la labor y concentración, realizado de manera durable y persistente en el tiempo (Schaufeli et al., 2002)

Definición operacional. – Es la medición de las dimensiones vigor, dedicación y absorción acorde a puntajes, rangos y niveles de la Engagement Scale (UWES) 9 (Schaufeli et al., 2002) adaptada a Perú por Merino et al. (2016).

#### 3.3.3. Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de las variables inteligencia emocional y engagement*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Inteligencia emocional	Evaluación de propias emociones	Valorar las emociones personales	1,2,3,4	Ordinal politémica Tipo Likert
	Evaluación de emociones de otros	Valorar los sentimientos de otras personas	5,6,7,8	
	Regular emociones	Controlar las emociones	9,10,11,12	
	Uso de emociones	Usar las emociones en favor del desempeño	13,14,15,16	

---

Engagement	Vigor	Ganas de trabajar Fortaleza y vigor con las responsabilidades Constancia Persistencia Perseverancia	1,2,3	Ordinal politómica Tipo Likert
	Dedicación	Inspiración Entusiasmo por el trabajo Orgullo por el esfuerzo Propósito Retos	4,5,6	
	Abstraído	Tiempo Concentración Agrado Pasión Desconexión	7,8,9	

---

*Nota:* elaboración propia

## **CAPÍTULO IV**

### **METODO**

#### **4.1. Población y muestra**

##### **4.1.1. Población**

Sánchez et al. (2018) señalan que es el conjunto de elementos que poseen aspectos en común, en los cuales se puede identificar determinado fenómeno o situación por estudiar. En este caso la población estuvo constituido por 199 colaboradores que trabajan en una institución educativa privada de idiomas (Fuente: Área de Recursos Humanos de la Institución Educativa Privada – 2022).

##### **4.1.2. Muestra**

Para Arroyo (2020) la muestra es una proporción representativa de la población. En la obtención de la muestra se empleó la técnica de muestreo, definida como aquellas técnicas de selección de una muestra determinada considerando determinados criterios (Arroyo, 2020). La técnica de muestreo fue propositiva, mediante la cual se empleó como criterio de inclusión La aceptación voluntaria del personal para participar en el estudio, y que estos respondan de manera adecuada a los instrumentos considerando las instrucciones establecidas por los autores; asimismo, en el criterio de exclusión se tomó en cuenta la no aceptación de los colaboradores a participar en la investigación, inclusive, la generación de errores al responder a los instrumentos.

Luego del proceso de selección y considerando los criterios de inclusión y exclusión la muestra quedó conformada por 120 colaboradores.

#### 4.2. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue básico, definiéndola Arroyo (2020) como la profundización de los conocimientos de las variables estudiadas. En tal sentido la investigación profundizó en el estudio de los constructos inteligencia emocional y engagement en un grupo de colaboradores, contrastándose los hallazgos con la literatura académica. Trabajándose bajo un enfoque cuantitativo mediante la medición y tratamiento estadístico para obtener la correlación (Hernández et al., 2014).

El diseño empleado fue no experimental y transversal, considerando que no se manipularon variables, aplicándose los instrumentos en un solo momento (Hernández et al., 2014). Siendo el nivel descriptiva simple, donde se recogió información describiendo los resultados investigados, siendo el esquema el siguiente (Sánchez y Reyes, 2009).

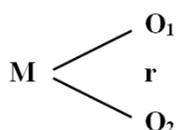
M.....O

M = muestra

O = simboliza la información recabada de cada variable (inteligencia emocional y engagement).

El corte del estudio fue correlacional, la cual buscó determinar el grado de correlación entre las variables investigadas (Sánchez et al., 2018). En el estudio mediante tratamiento estadístico se obtuvo la correlación de las variables inteligencia emocional y engagement.

Según Cabezas et al. (2018), señalan que el esquema que representa el diseño de investigación es el siguiente:



**M** = Muestra

**O<sub>1</sub>** = Medición de inteligencia emocional

**O<sub>2</sub>** = Medición de engagement

**r** = Relación

#### 4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica fue la encuesta, mediante la cual se obtiene información aplicando instrumentos que midan las variables (Sánchez et al., 2018). Los instrumentos empleados fueron:

## ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Autores: Wong y Law

Año: 2002

País: Hong Kong – China

Adaptación en Lima: Merino et al.

Año: 2016

Descripción: Esta compuesta por 4 dimensiones y 16 ítems (Ver anexo). Es una escala ordinal de 5 puntos.

### Tabla 2

*Baremo de la escala de inteligencia emocional*

Niveles	Puntuaciones
Alto	51 - 75
Medio	26 - 50
Bajo	0 - 25

*Nota:* Quenaya (2021)

Validez: Wong y Law (2002), obtuvieron validez de constructo a través de AFC de los ítems de las cuatro dimensiones de IE, el modelo  $\chi^2$  del análisis factorial confirmatorio fue 132,41 ( $gl = 98$ ). La RMR estandarizada del modelo fue de .08, el CFI fue .95 y el Tucker-Lewis fue .93. Los índices mostraron que el modelo de cuatro factores se ajustaba razonablemente bien a los datos. En Lima, Merino, et al. (2016) mediante AFC, evidenció la conformación de 4 factores.

Confiabilidad: Wong y Law (2002), en China, refieren que los índices de consistencia interna van desde .83 hasta .90. En Lima, por Merino et al (2016) hallaron valores alfa en las cuatro dimensiones superiores a .85, manteniendo una fiabilidad aceptable.

## ESCALA DE ENGAGEMENT (UWES 9)

Autores: Schaufeli et al.

País: España

Año: 2006

Adaptación peruana: Flores et al.

Año: 2016

Descripción: La escala está conformada por las dimensiones vigor, dedicación y absorción y compuesta por 9 ítems. Siendo una escala tipo Likert de seis gradientes

**Tabla 3***Baremo escala engagement*

Niveles	Puntuaciones
Alto	37 - 54
Medio	19 - 36
Bajo	0 - 18

*Nota:* elaboración propia

Validez de la escala: De la Cruz et al. (2017), en México, obtuvieron en la versión corta (versión 9) mediante validez de constructo, mostrando el modelo de tres factores, quedando conformada la versión corta del UWES con nueve reactivos. En el contexto peruano, Flores et al. (2016), mediante validez concurrente y discriminativa se obtuvo la correlación interfactorial de .68 ( $p < 0.01$ ). Mostrando poder discriminativo ( $> .65$ ) y significancia estadística ( $t > 7.0$ ). Asimismo, se hallaron correlaciones corregidas elevadas para los tres factores.

Confiabilidad de la escala: De la Cruz et al. (2017) en México, obtuvo alfa para la escala total de .889. Flores et al. (2016) mediante Alfa de Cronbach, obtuvo en Vigor (.77), Dedicación (.74) y Absorción (.61).

#### **4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos**

Una vez presentada la solicitud a la gerencia de recursos humanos, con la finalidad de presentar el proyecto de estudio y solicitar el permiso para realizar el trabajo de campo evaluando a los colaboradores de la organización educativa. Obtenido el consentimiento, se solicitó el apoyo a la empresa para organizar el momento de la aplicación de instrumentos; organizado ello, se procedió a solicitar el consentimiento informado a los colaboradores para participar en el estudio. Habiendo conseguido ello se procedió a la administración de los instrumentos a la muestra. Una vez recolectada la información, se calificó y organizó la información en una base de datos, con la finalidad de realizar el tratamiento estadístico. El tratamiento estadístico, comprendió el empleo de estadística descriptiva contemplándose medidas de tendencia central y distribución de frecuencia; asimismo, a nivel de estadística inferencial se realizó la prueba de normalidad Kolgomorov – Smirnov, obteniéndose la no normalidad de la distribución de las puntuaciones en ambas variables, estableciendo que para la correlación se empleó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Presentación de datos

Los resultados son los siguientes.

La tabla 4 muestra que, en inteligencia emocional en general, 75% se orientó hacia el nivel alto, mientras que 17% se orientó hacia el nivel medio y 8% se orientó hacia nivel bajo.

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles de inteligencia emocional en general hacia el cual se orientó la muestra (n = 120)*

Nivel	Inteligencia emocional	
	f	%
Alto	90	75.0
Medio	20	17.0
Bajo	10	8.0
Total	120	100.0

En la tabla 5 se presenta el análisis descriptivo considerando las medidas de tendencia central de la inteligencia emocional, en la cual se observa que el promedio alcanzado fue de ( $M = 64.79$ ), mostrando el que el promedio del grupo se orientó hacia nivel alto; siendo la mediana ( $Md = 64.00$ ) menor a la media obtenida, siendo la moda ( $Mo = 64.00$ ) señalando que fue la puntuación que más repite en la distribución de las puntuaciones; obteniéndose una desviación estándar ( $DE = 10.84$ ) indicando una alta dispersión en las puntuaciones obtenidas. Por otro lado, las puntuaciones fueron entre 25 y la máxima fue 75. En base a los resultados obtenidos en las tablas 4 y 5, es posible comprobar la primera hipótesis específica, demostrando que los colaboradores de una institución educativa privada de idiomas se ubican en un nivel alto de inteligencia emocional de acuerdo con las normas propuestas en la escala de inteligencia emocional (Wong y Law, 2002).

**Tabla 5**

*Niveles descriptivos de tendencia central en la variable inteligencia emocional obtenidas en la muestra (n = 120)*

Variable	Media	Mediana	Moda	D.E.	Min.	Max.
Inteligencia emocional	64.79	64.0	64.0	10.84	25	75

Nota: D.E. = Desviación estándar; Min. = Mínimo; Max. = Máximo

En la tabla 6 se observa que, en engagement en general, 67% se ubicó a nivel alto, 17% se orientó hacia nivel medio y 8% hacia nivel bajo.

**Tabla 6**

*Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles de engagement en general hacia el cual se orientó la muestra (n = 120)*

Nivel	Engagement	
	f	%
Alto	80	67.0
Medio	30	25.0
Bajo	10	8.0
Total	120	100.0

En la tabla 7 se presenta el análisis descriptivo considerando las medidas de tendencia central del engagement, en la cual se observa que el promedio alcanzado fue de ( $M = 43.75$ ), mostrando el que el promedio del grupo se orientó hacia nivel alto; siendo la mediana ( $Md = 46.00$ ) mayor a la media obtenida, siendo la moda ( $Mo = 54.00$ ) señalando que fue la puntuación que más repite en la distribución de las puntuaciones; obteniéndose una desviación estándar ( $DE = 9.53$ ) indicando una alta dispersión en las puntuaciones obtenidas. Por otro lado, la puntuación mínima fue 9 y la máxima fue 54. En base a los resultados obtenidos en las tablas 6 y 7, es posible comprobar la segunda hipótesis específica, demostrando que los colaboradores de una institución educativa privada de idiomas se ubican en un nivel alto de engagement de acuerdo con las normas propuestas en la escala de engagement (Schaufeli et al., 2006).

**Tabla 7**

*Niveles descriptivos de tendencia central en la variable engagement obtenidas por la muestra (n = 120)*

Variable	Media	Mediana	Moda	D.E.	Min.	Max.
Engagement	43.75	46.0	54.0	9.53	9	54

Nota: D.E. = Desviación estándar; Min. = Mínimo; Max. = Máximo

## 5.2. Análisis de datos

En la tabla 8, se observa los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, en inteligencia emocional el valor  $K - S = .157$ ,  $p < .05$ , mientras que en la variable engagement el valor  $K - S = .144$ ,  $p < .05$ , estableciendo que la distribución era no normal.

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov*

Variables	M	D.E.	K - S	P
Inteligencia emocional	64.79	10.84	.157	.000
Engagement	43.75	9.53	.144	.000

Nota: M= Media; D.E.= Desviación estándar; K-S = Kolmogorov Smirnov; p= Significancia estadística.

### 5.2.1. Análisis estadístico acorde a la relación entre inteligencia emocional y sus dimensiones con engagement.

En el estudio los participantes de la muestra estuvo conformado acorde al sexo 60% hombres y 40% mujeres, siendo el grado de instrucción superior, con edades entre los 18 y 40 años, que vienen laborando desde hace 5 años en la empresa educativa. En cuanto al contexto laboral, el clima organizacional es favorable aspectos que mantienen un sistema laboral estable. En la tabla 9 se observa la existencia de relación positiva y significativa entre inteligencia emocional y engagement ( $Rho = .647^{**}$   $p = .000 < .01$ ) siendo el tamaño del efecto ( $r^2 = .418$ ) señalándose como moderado (Ventura-León, 2018). Indicándose que, a mayor empleo de la inteligencia emocional, mayor es el entusiasmo que los colaboradores tienen por su trabajo. Los resultados expuestos, conllevan a la comprobación de la hipótesis general refiriendo que existe relación significativa entre inteligencia emocional y engagement en colaboradores de una institución educativa privada de idiomas.

Respecto a la dimensión valoración y expresión de las emociones propias se observa la existencia de relación positiva y significativa con engagement ( $Rho = .614^{**}$   $p = .000 < .01$ ) siendo el tamaño del efecto ( $r^2 = .376$ ) señalándose como bajo (Ventura-León, 2018). Indicándose que, a mayor valoración y expresión de las propias emociones, mayor es el entusiasmo que los colaboradores tienen por su trabajo. En cuanto a la dimensión valoración y reconocimiento de las emociones de los otros se observa la existencia de relación positiva y significativa con engagement ( $Rho = .429^{**}$   $p = .000 < .01$ ) siendo el tamaño del efecto ( $r^2 = .184$ ) señalándose como bajo (Ventura-León, 2018). Indicándose que, a mayor valoración y reconocimiento de las emociones de otros, mayor es el entusiasmo que los colaboradores tienen por su trabajo. En lo referente a la dimensión regulación de las propias emociones se observa la existencia de relación positiva y significativa entre con engagement ( $Rho = .575^{**}$   $p = .000 < .01$ ) siendo el tamaño del efecto ( $r^2 = .330$ ) señalándose como bajo (Ventura-León, 2018). Indicándose que, a mayor regulación de las propias emociones, mayor es el entusiasmo que los colaboradores tienen por su trabajo.

Respecto al uso de las emociones en el desempeño se observa la existencia de relación positiva y significativa con engagement ( $Rho = .646^{**}$   $p = .000 < .01$ ) siendo el tamaño del efecto ( $r^2 = .417$ ) señalándose como moderado (Ventura-León, 2018). Indicándose que, a mejor uso de las emociones en el desempeño, mayor es el entusiasmo que los colaboradores tienen por su trabajo. Los resultados expuestos, conllevan a la comprobación de la cuarta hipótesis específica refiriendo que existe relación significativa entre uso de las emociones en el desempeño y engagement en colaboradores de una institución educativa privada de idiomas. Los resultados permitieron comprobar la tercera hipótesis específica al demostrarse la existencia de correlación estadísticamente significativa positiva entre la inteligencia emocional general y con cada una de sus cuatro dimensiones: valorar y expresar nuestras emociones, valoración de emociones de otros, regulación de emociones, uso de emociones, con el engagement en colaboradores de una institución educativa privada de idiomas.

**Tabla 9**

*Correlación entre inteligencia emocional general y sus dimensiones con engagement mediante el coeficiente Rho de Spearman (n = 120)*

Variables	Engagement		
	Rho	r <sup>2</sup>	Sig.
Inteligencia emocional	.647**	.418	.000
Valoración y expresión de las emociones propias	.614**	.376	.000
Valoración y reconocimiento de las emociones de otros	.429**	.184	.000
Regulación de las propias emociones	.575**	.330	.000
Uso de las emociones en el desempeño	.646**	.417	.000

\*\*p < .01 La correlación es altamente significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### 5.3. Análisis y discusión de resultados

Los hallazgos demostraron la existencia de relación positiva y significativa entre inteligencia emocional y engagement (Rho = .647\*\* p = .000 < .01) siendo el tamaño del efecto (r<sup>2</sup> = .418) señalándose como moderado (Ventura-León, 2018). Indicándose que, a mayor empleo de la inteligencia emocional, mayor es el entusiasmo que los colaboradores tienen por su trabajo. Los resultados expuestos, conllevan a la comprobación de la hipótesis general refiriendo que existe relación significativa entre inteligencia emocional y engagement en colaboradores de una institución educativa privada de idiomas. Los hallazgos del presente estudio coinciden con los resultados de estudios efectuados con docentes como los de D'Amico et al. (2020) en Italia, con los de Extremera et al. (2019) en España, y con el de Franco Dulanto y Gálvez Ecurra (2020) en Lima; de la misma forma con los hallazgos de Pérez-Fuentes et al. (2018) en España, en un grupo de enfermeras; inclusive, con el estudio de Obregón Saavedra (2022) en Lima, trabajadores de una empresa de transporte; de igual manera con los resultados de Cuadrado Torre (2021) en Lima, el personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC; también con el estudio de Arias Santa Cruz y Valdiviezo Dioses (2020) en Piura, en trabajadores de una empresa; asimismo, con lo concluido por Zambrana (2017) en Jaén, con cuidadores de adultos mayores, señalando que a mejor empleo de la inteligencia emocional, mayor es el entusiasmo y compromiso por su trabajo, evidenciado en los diferentes rubros de actividad laboral.

En tal sentido, los colaboradores presentan habilidad para gobernar tanto las emociones propias y de los demás, empleando la información para regir pensamientos y forma de actuar habiendo desarrollado la capacidad de entender la emoción, el conocimiento emocional y la capacidad para regular las emociones, promoviendo el crecimiento emocional e intelectual en ellos (Salovey y Mayer, 1993; Salovey y Mayer, 1997). Aspectos que se vinculan con la implicación psicológica en el trabajo como refiere Juárez et al. (2015). Lo cual implica que los colaboradores mantienen un estado psicológico cognitivo – afectivo de tipo positivo donde confluyen el vigor, la dedicación y la absorción, el cual se consolida en el tiempo, siendo durable y persistente; evidenciando estos el grado en que se comprometen laboralmente, disfrutando y creyendo en lo que hacen, además de sentirse valorados por su trabajo (Schaufeli et al., 2002; Taylor et al., 2019; Ferreira et al., 2019).

Por otro lado, los datos descriptivos refieren que los colaboradores del estudio en inteligencia emocional 75% se orientó hacia nivel alto, siendo refrendado por el promedio alcanzado ( $M = 64.79$ ), demostrando que el grupo presentó nivel alto en inteligencia emocional. Comprobándose la primera hipótesis específica, demostrando que los participantes colaboradores se ubican en un nivel alto de inteligencia emocional de acuerdo con las normas propuestas en la escala de inteligencia emocional (Wong y Law, 2002). Los hallazgos guardan similitud con la investigación de Obregón Saavedra (2022) en Lima, donde 68% de los trabajadores de una empresa de transporte mostró nivel alto en inteligencia emocional. Sin embargo, no concuerdan con lo hallado por Arias Santa Cruz y Valdiviezo Dioses (2020) en Piura, con trabajadores de una empresa de ingeniería, quienes evidenciaron nivel de inteligencia emocional regular según un 69% de los encuestados. Los resultados resaltan lo referido por BarOn (1997) donde los colaboradores han desarrollado competencias apoyan el afrontamiento a las demandas laborales (Bar-On, 1997).

En cuanto a engagement 67% de los colaboradores en la investigación se ubicó a nivel alto, refrendado por el promedio alcanzado ( $M = 43.75$ ), mostrando que el grupo presentó nivel alto, comprobándose la segunda hipótesis específica, demostrando que los participantes se ubican en un nivel alto de engagement de acuerdo con las normas propuestas en la escala de inteligencia emocional (Schaufeli et al., 2006). Concordando los hallazgos del presente estudio, con lo encontrado por Obregón Saavedra (2022) en trabajadores de una empresa de transporte donde se evidenció que en engagement 68% se orientó hacia nivel alto. Mas no presenta similitud con el estudio de Arias Santa Cruz y Valdiviezo Dioses (2020) en Piura, con trabajadores de una empresa, donde el nivel de engagement fue regular según un 38% de los

encuestados. Los resultados ratifican lo señalado por Schaufeli y Bakker (2003) al evidenciar los encuestados que poseen un estado mental productivo para con el contexto laboral en general logrando ser más eficientes y efectivos.

Respecto a la dimensión valoración y expresión de las emociones propias se observa la existencia de relación positiva y significativa con engagement ( $Rho = .614^{**}$   $p = .000 < .01$ ) siendo el tamaño del efecto ( $r^2 = .376$ ) señalándose como bajo (Ventura-León, 2018). Indicándose que, a mayor valoración y expresión de las propias emociones, mayor es el entusiasmo que los colaboradores tienen por su trabajo. Los resultados expuestos concuerdan con lo hallado por Obregón Saavedra (2022) en Lima, con trabajadores de una empresa de transporte al encontrar relación entre percepción intrapersonal y engagement. Indicando que, a mayor percepción intrapersonal, mejor es el engagement laboral. Los resultados evidencian que los colaboradores logran comprender aquellas emociones expresándolas espontáneamente, asegurando la comunicación efectiva con otros (Wong y Law, 2002) lo cual está asociado al accionar de energía (física, cognitiva y emocional) a sus roles, empleado para conseguir las metas de la organización (Bakker y Rodríguez, 2013).

En cuanto a la dimensión valoración y reconocimiento de las emociones de los otros se observa la existencia de relación positiva y significativa con engagement ( $Rho = .429^{**}$   $p = .000 < .01$ ) siendo el tamaño del efecto ( $r^2 = .184$ ) señalándose como bajo (Ventura-León, 2018). Indicándose que, a mayor valoración y reconocimiento de las emociones de otros, mayor es el entusiasmo que los colaboradores tienen por su trabajo. Resultados que coinciden con lo encontrado por Obregón Saavedra (2022) en Lima, en trabajadores de una empresa de transporte evidenciando que a mayor percepción interpersonal mayor es el engagement laboral. Los hallazgos del estudio demuestran que los colaboradores poseen destrezas para percibir los sentimientos ajenos (Wong y Law, 2002) aspectos que se vinculan con un adecuado desarrollo de la flexibilidad en el proceso de adaptación, promoviendo el desarrollo de recursos laborales ante las demandas laborales (Bakker y Demerouti, 2013).

En lo referente a la dimensión regulación de las propias emociones se observa la existencia de relación positiva y significativa entre con engagement ( $Rho = .575^{**}$   $p = .000 < .01$ ) siendo el tamaño del efecto ( $r^2 = .330$ ) señalándose como bajo (Ventura-León, 2018). Indicándose que, a mayor regulación de las propias emociones, mayor es el entusiasmo que los colaboradores tienen por su trabajo. Hallazgos que guardan relación con lo hallado por Obregón Saavedra (2022) en Lima, trabajadores de una empresa de transporte, evidenciando que, a mayor capacidad de regulación de emociones, mayor es el engagement laboral. Señalando los resultados que los colaboradores asumen la capacidad para regular sus emociones,

permitiéndoles mantener control frente a reacciones extremas (Wong y Law, 2002). Este hecho, hace que los colaboradores ante las altas demandas laborales pongan en juego sus recursos laborales, evitando sentirse abrumados por el trabajo, logrando experimentar mayores niveles de work engagement (Herrera y Álvarez, 2019).

Respecto al uso de las emociones en el desempeño se observa la existencia de relación positiva y significativa con engagement ( $Rho = .646^{**}$   $p = .000 < .01$ ) siendo el tamaño del efecto ( $r^2 = .417$ ) señalándose como moderado (Ventura-León, 2018). Indicándose que, a mejor uso de las emociones en el desempeño, mayor es el entusiasmo que los colaboradores tienen por su trabajo. Hallazgos que coinciden con lo encontrado por Obregón Saavedra (2022) en Lima, en trabajadores de una empresa de transporte, quienes presentaron mayor asimilación de emociones, proyectado en un mejor engagement laboral; asimismo, con el estudio de Franco Dulanto y Gálvez Escurra (2020) en Lima, en docentes de instituciones educativas del sector público de Lima Metropolitana, evidenciando que a mayor uso de emociones para facilitar el desempeño, mayor es la dedicación, el vigor y absorción del engagement laboral.

En tal sentido, el estudio relievra que los colaboradores han desarrollado habilidades que les permite guiar el destino de las actividades de manera positiva, promoviendo un exitoso desempeño personal y laboral (Wong y Law, 2002). Asociándose ello con mayor posibilidad en el uso de los recursos personales, aliviando la autoestima, al ser más congruente consigo mismo, donde la motivación intrínseca les conlleva a experimentar satisfacción laboral (Benites y Del Águila, 2020). Los resultados permitieron comprobar la tercera hipótesis específica al demostrarse la existencia de correlación estadísticamente significativa positiva entre la inteligencia emocional general y con cada una de sus cuatro dimensiones: valorar y expresar nuestras emociones, valoración de emociones de otros, regulación de emociones, uso de emociones, con el engagement en colaboradores de una institución educativa privada de idiomas.

Es necesario señalar que los colaboradores que laboran en la institución educativa de enseñanza de idiomas se encuentran potencialmente favorecidos por las habilidades de inteligencia emocional, promoviendo con ello la tendencia a la prevalencia de conductas de engagement donde se evidencia asociación entre las variables, pese al efecto bajo en determinadas dimensiones, sin embargo, se relievra el hecho que la inteligencia emocional presentó un efecto moderado sobre el engagement.

Ello implica que la inteligencia emocional a decir de Binet, asumen la habilidad de manejo de una inteligencia intuitiva y emocional (Romero y Solano, 2020). Este manejo emocional en los colaboradores engaged promueve el mantenimiento de un mejor resultado,

afectando positivamente en el bienestar y en el desempeño laboral (Domínguez, et al, 2020). Lo cual se evidencia en los resultados de Hernández (2018) en Ecuador, en trabajadores y Zambrana (2017) en Jaén, en profesionales cuidadores de adultos mayores en cuanto a la asociatividad entre inteligencia emocional y bienestar psicológico; así como con los resultados de Masaldzhiyska (2019) en la India, con gerentes empresariales, al hallar vinculación entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

Es así como la vinculación entre inteligencia emocional y entusiasmo laboral están mediadas por la motivación personal (Demerouti et al., 2010) los cuales se vuelven en determinantes centrales para la promoción del repertorio de recursos personales entre los que se encuentran el optimismo, la autoeficacia, la resiliencia y la autoestima organizacional, tendiendo también a relieves la importancia, dinámica y funcionalidad del engagement (Xanthopoulou et al., 2007). Por otro lado, al visualizar los resultados de la investigación, es posible precisar que la medición de las variables en los colaboradores fue obtenida, luego de concluir las labores diarias, pudiendo afectar niveles de atención - concentración, evidenciándose la prevalencia de fatiga, tornándose en mediadora negativa al responder a los instrumentos, llevando a sesgar las respuestas. Por otro lado, desde la perspectiva de la generalización de los hallazgos, al efectuarse en una muestra pequeña, los resultados no se podrán proyectar hacia una población mayor. Sin embargo, los datos obtenidos sirven, para someter a prueba postulados científico-académico, así como de indicadores comportamentales que necesariamente tienen que investigarse con mayor profundidad.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones generales y específicas**

Como conclusión general se puede afirmar:

La conclusión general es que se determinó la existencia de relación significativa positiva entre inteligencia emocional y engagement en colaboradores de una institución educativa de idiomas.

Como conclusiones específicas se puede afirmar:

Se identificó y describió el nivel de inteligencia emocional en colaboradores de una institución educativa privada de idiomas.

Se identificó y describió el nivel de engagement en colaboradores de una institución educativa privada de idiomas.

Se estableció las correlaciones significativas y positivas entre las cuatro dimensiones de inteligencia emocional con engagement en colaboradores de una institución educativa privada de idiomas.

#### **6.2 Recomendaciones**

Con lo que respecta a la metodología, se recomienda utilizar los instrumentos del estudio, a nivel nacional en las diferentes sedes de la corporación educativa, con el fin de obtener las propiedades psicométricas de manera contextualizada para que puedan ser administrados en otros contextos educativos dedicados a la enseñanza de idiomas.

Ampliar el presente estudio considerando las dos variables en contextos educativos de enseñanza de idiomas pertenecientes a la corporación educativa con una mayor población para poder ampliar la línea de investigación.

Efectuar sesiones de coaching organizacional capacitando a los colaboradores en cuanto al desarrollo de estrategias y técnicas de mejoramiento en el uso y regulación de las emociones, optimizando la productividad y generando bienestar psicológico, con el propósito de empoderar a los colaboradores, en virtud del mejoramiento u optimización de las variables estudiadas.

Aplicar estrategias y programas de intervención a fin de fortalecer en los colaboradores el grado de entusiasmo por su trabajo logrando mantener y optimizar el desenvolvimiento adecuado en el contexto laboral.

### **6.3. Resumen del estudio**

El objeto de la investigación fue relacionar inteligencia emocional y engagement en colaboradores de una institución educativa de idiomas. El que se realizó fue básico y correlacional, encuestándose 120 colaboradores. La medición que se empleó con la escala de inteligencia emocional de Wong y Law (2002) adaptada a Lima por Merino et al. (2016) y la escala de engagement de Schaufeli et al. (2006) adaptada en Lima por Flores et al. (2016). Los resultados evidenciaron nivel alto en inteligencia emocional (75%) y en engagement (67%). Por otra parte, se halló una significativa relación positiva entre todas las dimensiones de inteligencia emocional con engagement. Finiquitando el estudio, hay existencia de relación significativa positiva entre inteligencia emocional y engagement en colaboradores de una institución educativa de idiomas.

Palabras clave: inteligencia emocional, engagement, vigor, dedicación, absorción.

### **6.4 Abstract.**

The object of the research was to relate emotional intelligence and engagement in collaborators of a language educational institution. The one that was carried out was basic and correlational, surveying 120 collaborators. The measurement that was used with the emotional intelligence scale of Wong and Law (2002) adapted to Lima by Merino et al. (2016) and the engagement scale of Schaufeli et al. (2006) adapted in Lima by Flores et al. (2016). The results showed a high level of emotional intelligence (75%) and engagement (67%). On the other hand, a significant positive relationship was found between all dimensions of emotional intelligence with engagement. Concluding the study, there is a significant positive relationship between emotional intelligence and engagement in collaborators of a language educational institution.

Keyword: emotional intelligence, engagement, vigor, dedication, absorption.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alarcón, R. (2009). *Psicología de la Felicidad. Introducción a la Psicología Positiva*. Lima: Edit. Universitaria.
- Aparicio, E., Cerda, A., y Fernández, D. (2016). Inteligencia emocional y empatía en estudiantes de medicina de nuevo ingreso y pregrado. *Integración Académica en Psicología* 3(7), 105-114. <https://integracion-academica.org/attachments/article/89/09%20Inteligencia%20Emocional%20-%20EAparicio%20ACerda%20DFernandez.pdf>
- Aquino, P., Jalagat, R., Kazi, A. y Nadeem, S. (2020). Employees' Mental Health and Productivity and its Impact on Contextual and Task Performance in Organizations. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 12(8), 708–719. <https://doi.org/10.5373/jardcs/v12sp8/20202573>
- Arciniega, J. (2020). *Niveles de empatía en estudiantes universitarios de la facultad de enfermería*. [Tesis Licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia]. Colombia.
- Arias-Chávez, D., Vera-Buitrón, M., Ramos-Quispe, T. y Pérez-Saavedra, S. (2020). Engagement e Inteligencia emocional en estudiantes de una universidad privada en la ciudad de Arequipa. *Propósitos y Representaciones*, 8(1). <https://doi.org/10.20511/pyr2020.v8n1.423>
- Arias Santa Cruz, M., y. Valdiviezo Dioses, A. (2020). *Inteligencia emocional y su relación con el engagement de la empresa FYSEM Ingenieros SAC*. [Tesis Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Piura. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8150/1/REP\\_ADMI\\_MARIA\\_ARIAS\\_ADRIANA.VALDIVIEZO\\_INTELIGENCIA.EMOCIONAL.RELACI%c3%93N.ENGAGEMENT.EMPRESA.FYSEM.INGENIEROS.PIURA.2020.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8150/1/REP_ADMI_MARIA_ARIAS_ADRIANA.VALDIVIEZO_INTELIGENCIA.EMOCIONAL.RELACI%c3%93N.ENGAGEMENT.EMPRESA.FYSEM.INGENIEROS.PIURA.2020.pdf)
- Armijos, F., Bermúdez, A., y Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4).
- Bakker, A. (2000). *El engagement y psicología positiva*. Barcelona: Pirámide.
- Bakker, A., y Oerlemans, W. (2019). Daily job crafting and momentary work engagement: a self-determination and self-regulation perspective. *Journal of Vocational Behavior* 112 pp 417-430. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2018.12.005>
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(3), 95-185.

- Bakker, A., y Rodríguez, A. (2013). *El engagement en el trabajo*. Barcelona: Pirámide.
- Banco Mundial (2018). *International scorecard: Perú*.  
<https://lpi.worldbank.org/international/scorecard/radar/254/C/PER/2018#chartarea>
- Bar-On, R. (1997). *The emotional quotient inventory (EQ-i): a test of emotional intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Benites, R., y Del Águila, A. (2020). Burnout y work engagement: Demandas laborales, recursos y resultados organizativos en organizaciones de Acción Social. *Revista de Estudios Cooperativos* 136 pp 1-15. <https://dx.doi.org/10.5209/reve.69192>.
- Bustamante, M., Gómez Rojas, J., Tenjo, D. y Navarro, D. (2019). La importancia de la salud mental en el mundo laboral. *Punto de Vista*, 11(16).  
<https://doi.org/10.15765/pdv.v11i16.1420>
- Byrne, Z., Peters, J., y Weston, J. (2016). The struggle with employee engagement: Measures and construct clarification using five samples. *Journal of Applied Psychology* 101 (9) pp 1201-1227. <https://doi.org/10.1037/apl0000124>
- Cabezas, E., Andrade, D., y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Cámara de Comercio de Lima. (2018). Productividad laboral a paso lento. *Revista de la Cámara de Comercio de Lima* 187 pp 6-8.
- Cárdenas, L. (2016). *Engagement*. México: Trillas.
- Colin, C. (2018). El engagement como estrategia de negocios. *Revista de negocios y economía Anahuac* 5 (23) pp 23-25.  
[https://www.anahuac.mx/mexico/EscuelasyFacultades/economia/sites/default/files/Revista\\_de\\_negocios/Engagement\\_laboral\\_R\\_Negocios\\_y\\_Economia\\_E24.pdf](https://www.anahuac.mx/mexico/EscuelasyFacultades/economia/sites/default/files/Revista_de_negocios/Engagement_laboral_R_Negocios_y_Economia_E24.pdf)
- Cuadrado Torre, Y. (2021). *Engagement laboral e inteligencia emocional del personal del área de Producto de Destinos Mundiales SAC*. [Tesis Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Lima.
- D'Amico, A., Geraci, A. y Tarantino, C. (2020). The relationship between perceived emotional intelligence, work engagement, job satisfaction, and burnout in Italian 46 school teachers: An exploratory study. *Psihologijske Teme*, 29.  
<https://doi.org/10.31820/pt.29.1.4>

- Demerouti, E., Mostert, K., y Bakker, A. (2010). Burnout and Work Engagement: A Thorough Investigation of the Independency of Both Constructs. *Journal of Occupational Health Psychology* 15(3), 209-222. <http://doi.10.1037/a0019408>
- Demerouti, E., y Bakker, A. (2011). *Subjective well-being in organization*. Oxford: Oxford University Press.
- Domínguez, S., Sánchez, A., y Fernández, M. (2020). Psychometric properties of the UWES-9S in Peruvian college students. *Acta Colombiana de Psicología* 23 (2) pp 7-23. <http://www.doi.org/10.14718/ACP.2020.23.2.2>
- Estrada, E., Moyseén, A., Balcázar, P., Garay, J., Villaveces, M., y Gurrola, G. (2016). *Inteligencia Emocional en Estudiantes Universitarios Mexicanos*. 17º Congreso Virtual *Psiquiatria.com*. *Interpsiquis* <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/65573/Interpsiquis%202016%20Inteligencia%20emocional%20en%20j%C3%B3venes.pdf?sequence=1>
- Extremera, N., Mérida-López, S., Sánchez-Álvarez, N., Quintana-Orts, C. y Rey, L. (2019). Un amigo es un tesoro: inteligencia emocional, apoyo social organizacional y engagement docente. *Praxis y Saber*, 10(24), 69–92. <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.10003>
- Fernández, P., y Extremera, N. (2006). Emotional intelligence: A theoretical and empirical review of its first 15 years of history. *Psicothema* 18, 7-12.
- Ferreira, C., da Costa Ferreira, P., Cooper, J., y Oliveira, F. (2019). *El entusiasmo de trabajar*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C. y Guimet, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit*, 21 (2) pp 195- 206.
- Franco, L. (2017). *Administración*. México. Mc Graw Hill.
- Franco, R. y Gálvez, G. (2020). *Inteligencia emocional y engagement en docentes del sector público en Lima*. [Tesis Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)]. Lima. <http://hdl.handle.net/10757/653393>
- Goleman D. (2006). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Editorial Kairós
- Herrera, R. y Álvarez, W. (2019). El engagement en las organizaciones: caso de un municipio en Ecuador. *Revista Mapa* 6(16) pp 89-107. <http://revistamapa.com>

- Juárez, A., Hernández, C. I., Flores, C., y Camacho, A. (2015). *Entusiasmo laboral en profesionales de la salud: propiedades psicométricas de la Utrecht Work Engagement Scale*. Morelos: Universidad Autónoma del Estado de Morelos - Plaza y Valdés
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en Ciencias Sociales*. México: MC Graw Hill.
- Marcus Buckingham Company (2018). *Global engagement index*. England. White Papers Series.
- Masaldzhyska, S. (2019). The influence of managers' emotional intelligence on their work performance in business organizations (empirical study). *Trakia Journal of Sciences*, 17(2), 125-134. <https://doi.org/10.15547/tjs.2019.02.005>
- Mayer, J., y Salovey, P. (1997). *¿Qué es inteligencia emocional?* New York: Basic Books.
- Mayer, J., Caruso, D. y Salovey, P. (2000). *Models of emotional intelligence*. New York, USA: Cambridge University Press.
- Mayer, J., Caruso, D., y Salovey, P. (2000). *Selecting a measure of emotional intelligence the case for ability scales*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Mayer, J., y Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence* 17 pp 433-442.
- Mestre, V., Samper, P. y Frías, M. (2002). Procesos cognitivos y emocionales predictores de la conducta prosocial y agresiva: La empatía como factor modulador. *Psicothema*, 14(2), 227-232. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72714207.pdf>
- Morales, L. (2018). *Organizaciones modernas*. Bogotá. Mc Graw Hill
- Obregón Saavedra, J. (2022). *Inteligencia emocional en el desarrollo del engagement de los trabajadores de una empresa de transportes del Distrito de Carabayllo*. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima.
- OCDE. (2019). *Mejores políticas para una vida mejor*. <https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/laeducacionsuperiordebeintensificarsus esfuerzosparaprepararalosestudiantesconvistasalfuturo.htm>
- Organización Internacional del Trabajo (2019). *El recurso humano y la productividad*. Ginebra. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/edemp/empent/ifpseed/documents/instructionalmaterial/wcms\\_553925.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/edemp/empent/ifpseed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2019b). *Perspectiva social y del empleo en el mundo: Tendencias 2019*. Ginebra: OIT.

- Pérez-Fuentes, M., Molero, M., Gázquez, J. y Oropesa, N. (2018). The role of 48 emotional intelligence in engagement in nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(9). <https://doi.org/10.3390/ijerph15091915>
- Piña, L. (2020). El COVID 19: Impacto psicológico en los seres humanos. *Rev Arbitr Interdiscip Ciencias la Salud* 4(7), 188.
- Romero, X., y Solano, M. (2020). *Empatía cognitiva y afectiva en estudiantes de la facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca*. [Tesis Licenciatura, Universidad de Cuenca]. Ecuador.
- Rubianes, J. (2017). *Gestión de talento humano*. México. Trillas.
- Salanova, M., Martínez, I. y Llorens, S. (2014). Una mirada más “positiva” a la salud ocupacional desde la psicología organizacional positiva en tiempos de crisis: aportaciones desde el equipo de investigación Wont. *Papeles del Psicólogo* 35 (1) pp 22-30.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality* 9, 185-211.
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica tecnológica y humanista*. Lima. Universidad Ricardo Palma.
- Saracho, J. (2011) *Talento organizacional. Un Modelo para la definición organizacional del talento*. Santiago: RIL Editores.
- Schaufeli, W. y Bakker, A. (2003). Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo. Manual Preliminar. Unidad de Psicología de la Salud Ocupacional Universidad de Utrecht.
- Schaufeli, W., y Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior* 25 (3) pp 293-315. <http://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W., Salanova, M., González, V., y Bakker, A. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies* 3 (1) pp 71-92.
- Schaufeli, W. (2013). *What is engagement?* London: Routledge. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/414.pdf>
- Schaufeli, W., y De Witte, H. (2017). Outlook work engagement in contrast to burnout: real and redundant! *Burnout Research* 5 pp 58-60. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2017.06.002>

- Schaufeli, W. (2017). Applying the job demands-resources model. *Organizational Dynamics* 2 (46) pp 120- 132.
- Schaufeli, W., y Taris, T. (2005). The conceptualization and measurement of burnout: common ground and worlds apart. *Work & Stress* 19 (3) pp 256-262. Recuperado de: doi: 10.1080/02678370500385913
- Schaufeli, W., Taris, T., y Rhenen, W. (2008). Workaholism, burnout, and work engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being? *Applied Psychology*, 57 (2) pp 173-203. Recuperado de: doi: 10.1111/j.1464-0597.2007.00285.x
- Taylor, L., Dollard, G., Clark, L., Dorman, C., y Bakker, A. (2019). *Engagement y trabajo*. Madrid: Narcea.
- Urquijo, I. y Extremera, N. (2017). Academic satisfaction at university: The relationship between emotional intelligence and academic engagement. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 15(3), 553–573. <https://doi.org/10.14204/ejrep.43.16064>
- Vinces, A. (2018). *Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura*. [Tesis Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Chiclayo.
- Wang C, Pan R, Wan X, Tan Y, Xu L, y Ho, C. (2020). Immediate psychological responses and associated factors during the initial stage of the 2019 coronavirus disease (COVID-19) epidemic among the general population in China. *J Environ Res Public Health* 17 (5).
- Wong, C., y Law, K. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly* 13(3), 243-274.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A., Demerouti, E., y Schaufeli, W. (2007). The role of personal resources in the job demands resources model. *International Journal of Stress Management*, 14 (2) pp 121-141. <http://doi.org/10.1037/1072-245.14.2.121>
- Zambrana, M. (2017). *La inteligencia emocional como predictor del engagement y del bienestar psicológico de los profesionales asistenciales*. <http://tauja.ujaen.es/handle/10953.1/6242>

## ANEXOS

### AUTORIZACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Por medio de este documento expreso voluntariamente mi disposición a participar en la presente investigación, resolviendo correspondientemente las siguientes pruebas psicológicas:

- Escala de inteligencia emocional
- Escala de engagement

Además, dejo constancia de estar informado/a sobre el tema y que la información proporcionada será mantenida de manera confidencial y se me ha brindado los medios para conocer los resultados en caso de que así lo desease.

Estando de acuerdo con lo señalado reitero mi aceptación de participar.

Lima, \_\_\_\_ de ..... de 2022

**ACEPTO: \_\_\_\_\_(Marcar)**

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

DNI.....

**INSTRUMENTOS**  
**ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Wong y Law (2002)

Adaptación Merino et al (2016)

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase y señale con una “X” su grado de acuerdo con cada una de las afirmaciones. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

Marque una (X) acorde a la siguiente gradiente:

- 1 = completamente en desacuerdo
- 2 = en desacuerdo
- 3 = Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- 4 = de acuerdo
- 5 = completamente de acuerdo).

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	Normalmente, soy muy consciente de por qué tengo unos sentimientos u otros.					
2	Comprendo bien mis propios sentimientos.					
3	Ciertamente, entiendo mis emociones y lo que siento.					
4	Siempre sé si estoy o no estoy contento.					
5	Siempre reconozco las emociones de mis amigos por la manera en que se comportan.					
6	Soy un/a buen observador/a de las emociones de los demás.					
7	Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás.					
8	Comprendo bastante bien las emociones de las personas de mi alrededor.					
9	Habitualmente me fijo objetivos y luego intento hacer lo mejor que puedo para alcanzarlos.					
10	Siempre me digo a mí mismo/a que soy una persona competente.					
11	Me resulta fácil motivarme a mí mismo/a para hacer las cosas.					
12	Siempre me animo a mí mismo/a intentar hacer las cosas lo mejor que puedo.					
13	Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades razonadamente.					
14	Controlo bastante bien mis propias emociones.					
15	Siempre puedo calmarme con rapidez cuando estoy muy enfadado.					
16	Tengo un buen dominio de mis propias emociones.					

## ESCALA ENGAGEMENT

Schaufeli et al. (2006)

Adaptado a Lima por Flores et al. (2016)

La presente es una encuesta es anónima. No considerar datos personales.

Instrucciones

A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provocan la escuela o su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación.

Nunca: No lo realiza nunca

Casi nunca: Esporádicamente, pocas veces al año o menos

De vez en cuando: Una vez al mes o menos

Regularmente: Algunas veces al mes

Frecuentemente: Una vez por semana

Casi siempre: Varias veces por semana

Diariamente: A diario o siempre

Nº	Ítems	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	Regularmente	Frecuentemente	Casi siempre	Diariamente
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.							
2	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo							
3	Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades del trabajo.							
4	Mi trabajo me inspira							
5	Estoy entusiasmado sobre mi trabajo.							
6	Estoy orgulloso del esfuerzo y del trabajo que hago.							
7	Me dejo llevar por mi trabajo							
8	Estoy inmerso y entregado a mi trabajo							
9	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.							