



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Inteligencia Emocional con el Desempeño Laboral de los colaboradores de
la Empresa Gutyzel SAC, Santa Anita 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Elizabeth Yaneth, Gutiérrez Ordoñez

ASESOR:

Dr. Navarro Tapia, Javier Félix

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : ii de 82

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) ELIZABETH YANETH GUTIERREZ ORDOÑEZ cuyo título es: INTELIGENCIA EMOCIONAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA GUTYZEL SAC SANTA ANITA-2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 (número) TWECE (letras).

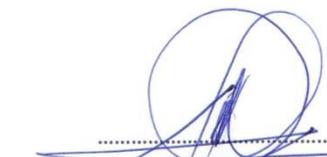
Lima, Ate 11 de Diciembre del 2018


 Mg. Edgar Cervera Ramos

PRESIDENTE


 Mg. Jorge Vargas Heredia

SECRETARIO


 JAVIER NAVARRO TAPIA
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

La presente investigación va dedicada a mi padre que es mi ángel que me cuida desde el cielo y que desde pequeña me enseñó luchar para alcanzar mis metas. A mis hermanos por el apoyo que me dieron cada día.

AGRADECIMIENTOS

A Dios quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para lograr concluir el presente trabajo de investigación. A cada docente de la facultad de administración que me apoyaron con los conocimientos para realizar la presente investigación. Y a mi familia por la motivación que me dieron para lograr mis metas.

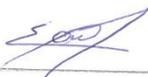
Declaración De Autenticidad

Yo Elizabeth Yaneth Gutiérrez Ordoñez estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo identificada con DNI 72039363, con la tesis titulada “Inteligencia emocional con el Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Gutyzel SAC Santa Anita - 2018” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi auditoria.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada en total o parcialmente
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada y presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicado, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse de falta grave (datos falsos), plagio (información sin citar a autores, auto plagio (presentar como nuevo trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso legal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigencia de la Universidad Cesar Vallejo.

Ate, 11 de Diciembre de 2018



ELIZABETH YANETH GUTIERREZ ORDOÑEZ
DNI: 72039363

PRESENTACIÓN

Señores del miembro del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grado y Títulos de la Escuela académica Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Este, presentamos el trabajo de investigación descriptivo del tipo correlacional denominado:

En el presente trabajo de investigación, se establece la relación que se da entre las dos variables de estudio, “inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Gutyzel SAC Santa Anita-2018”, para poder elaborar el siguiente trabajo de investigación fue necesario plantear el problema de manera clara y precisa, formulando objetivos que conllevaron al desarrollo de la tesis en mención, se aplicó diversos métodos de observación para recabar información.

En busca que esta tesis se ajusta a las exigencias establecidas con el trabajo científico, esperamos sus sugerencias para mejorar la calidad de nuestra investigación.

La tesis obedece la siguiente estructura realizada:

Capítulo I: Introducción

Capitulo II: Método

Capitulo III: Resultados

Capitulo IV: Discusión

Capítulo V: Conclusiones

Capítulo VI: Recomendaciones

Capitulo VII: Referencias Bibliográficas y anexos

Teniendo en cuenta lo expuesto y demostrando el interés y empeño extendido en el desarrollo de esta investigación, esperamos sus apreciaciones, buscando la valoración y sus apreciaciones que enriquecerá el presente trabajo de investigación denominada tesis.

LA AUTORA

INDICE

PAGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
Declaración De Autenticidad.....	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	xii
ABSTRAC	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del problema.....	26
1.5 Justificación del estudio	27
1.6 Hipótesis	27
1.7 Objetivos.....	28
II. MÉTODO.....	30
2.1 Tipo y diseño de investigación	31
2.2. Variables, Operacionalización	32
2.3. Población	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.5 Métodos de análisis de datos	35
2.6 Aspectos Éticos.....	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN.....	51
V. CONCLUSIÓN	54
VI. RECOMENDACIÓN	57
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS	62
ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	63

ANEXO 2 Matriz de Operacionalización de la (V1) Inteligencia Emocional.	65
ANEXO 3 Matriz de Operacionalización de la (V2) Desempeño Laboral	66
ANEXO 4 Cuestionario (V1) Inteligencia Emocional	67
ANEXO 5 Cuestionario (V2) Desempeño Laboral	68
ANEXO 6 Validación – Juicio de Expertos	69
ANEXO 7 Matriz de Datos (V1) Inteligencia Emocional	81

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de modelos de la inteligencia emocional	21
Tabla 2 Cuadro de modelos de desempeño laboral	25
Tabla 3 Cuadro de Operacionalización de la Variable Inteligencia Emocional	32
Tabla 4 Cuadro de Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral	32
Tabla 5 Técnica e instrumento de recolección de datos	32
Tabla 6 Escala de Likert	32
Tabla 7 Validación de expertos variable Inteligencia Emocional	33
Tabla 8 Validación de expertos variable desempeño laboral	33
Tabla 9 Alfa de Cronbach – Variable Inteligencia Emocional	34
Tabla 10 Alfa de Cronbach – Variable Desempeño Laboral	35
Tabla 11 Alfa de Cronbach – Variable Inteligencia Emocional y Desempeño laboral ..	35
Tabla 12 Medidas descriptivas de las variables	38
Tabla 13 Frecuencia variable 1 inteligencia emocional	38
Tabla 14 Frecuencia variable 2 desempeño laboral	39
Tabla 15 frecuencia dimensión 1 intrapersonalidad	40
Tabla 16 frecuencia 2 dimensión dos adaptabilidad	41
Tabla 17 frecuencia dimensión 3 estado de animo	42
Tabla 18 Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman.	43
Tabla 19 prueba de normalidad	44
Tabla 20 cruzada de Inteligencia Emocional y Desempeño	45
Tabla 21 Prueba de hipótesis general	45
Tabla 22 Tabla cruzada de Desempeño Laboral y Intrapersonalidad	46
Tabla 23 Prueba de hipótesis específica, correlación dimensión 1 y variable 2	47
Tabla 24 Tabla cruzada de Desempeño Laboral y Adaptabilidad	48
Tabla 25 Prueba de hipótesis específica, correlación dimensión 2 y variable 2	48
Tabla 26 Tabla cruzada de Estado de Animo y Desempeño Laboral	49
Tabla 27 Prueba de hipótesis específica, correlación dimensión 3 y variable 2	49

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Encuesta sobre la Inteligencia Emocional, realizada a los colaboradores de la empresa Gutyzel	39
Figura 2 encuesta sobre el desempeño laboral realizado a los colaboradores de la empresa Gutyzel.	40
Figura 3. encuesta sobre la intrapersonalidad, realizada a los colaboradores de la empresa Gutyzel.....	41
Figura 4. Encuesta sobre adaptabilidad, realizada a los colaboradores de la empresa Gutyzel.....	42
Figura 5 encuesta sobre el estado de ánimo, realizado a los colaboradores de la empresa Gutyzel.....	43

RESUMEN

La presente investigación titulada inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Gutyzel SAC Santa Anita-2018 tiene como objetivo general determinar si existe relación directa en la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa Gutyzel SAC sede Santa Anita. La primera variable es la Inteligencia Emocional teniendo como dimensiones la intrapersonalidad, adaptabilidad y estado de ánimo y tenemos como segunda variable el desempeño laboral lo cual tiene como dimensiones la habilidad, conocimientos y personalidad. Para lo cual se realizó una investigación de tipo descriptiva – correlacional, con un diseño no experimental – transversal, teniendo como población a 20 colaboradores, a los cuales se les aplico el instrumento de cuestionario que consta de 40 ítems, en base a la escala de Likert. Para medir la validez del cuestionario fue consultado y evaluado por un conjunto de expertos de la facultad de administración y la confiabilidad a través del estadístico Alfa de Conbach.

Palabras clave: Inteligencia, emocional y desempeño laboral

ABSTRAC

The present investigation entitled Emotional intelligence with the work performance of the employees of the company Gutyzel SAC Santa Anita 2018 has as a general objective to determine if there is a direct relationship in emotional intelligence and job performance in the company Gutyzel SAC Santa Anita. The first variable is the Emotional Intelligence having as dimensions the intrapersonality, adaptability and state of mind and we have as a second variable the work performance which has as dimensions the skill, knowledge and personality. For which a descriptive - correlational type research was carried out, with a non - experimental transversal design, having as a population 20 collaborators, to which the questionnaire instrument consisting of 40 items was applied, based on the scale of Likert. To measure the validity of the questionnaire was consulted and evaluated by a set of experts from the faculty of administration and reliability through the Alpha statistics of Cronbach.

Key words: Intelligence. emotional and job performance

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

A nivel internacional las entidades aceptan alcanzar una función muy primordial en el crecimiento mundial como también en los entornos sociales, económicos, políticos y culturales y en conclusión tienen que enfrentar diversos desafíos como también cumplir varios parámetros como: calidad y la limpia competencia en los servicios que ofrecen las empresas y es por ello que buscan satisfacer las exigencias de sus clientes que cada día son más exigentes al elegir los servicios que las empresas ofrecen. Los colaboradores que indican estar con una buena competencia emocional pueden llegar a gozar de un puesto con mucha más ventaja en los diversos dominios de la vida como en lo personal y laboral ya que por ello pueden demostrar un mejor desempeño laboral en las tareas que se les puede asignar en la empresa.

A nivel nacional según el diario el comercio nos menciona que para lograr una adecuada inteligencia emocional es esencial desarrollar y mantener relaciones personales con personas cercanas y esto es esencial no solo para tu vida cotidiana sino también para lo profesional como sabemos a nadie nos agrada trabajar o tener una cita con una persona que es incapaz de controlar sus emociones. Es por ello que debemos prestar atención a nuestras emociones por lo que muchas veces en esta vida moderna más nos ocupamos en el ámbito laboral y en nuestras relaciones con los demás pero son pocas las veces que no nos paramos a pensar de cómo nos sentimos, aprender a saber manejar nuestras emociones a veces nos resulta complicado es por ello que muchas veces tenemos que darnos un tiempo para nosotros como desfogarnos con un amigo, lograr escuchar nuestra música favorita o respirar hondo varias veces, expresar como nos sentimos es muy importante por lo que nos ayuda a dar un abrazo que muchas veces necesitamos o decir un te quiero o te aprecio y por último asumir nuestra responsabilidad por nuestros actos puede que nos resulte difícil pero es un paso más para aceptar que si eres una persona responsable y no hechas la culpa a otra persona diciendo muchas veces que por la culpa de esa persona tuve la reacción de insultarle o golpearle.

A nivel local las organizaciones están fomentando y desarrollando las aptitudes emocionales lo cual buscan lograr que sus colaboradores se puedan sentir motivados y sobre todo puedan sentirse responsables dentro de sus centros laborales es por ello que el capital humano se aprecia ante la necesidad de saber comprender lo que está

afectando al rendimiento del individuo para que puedan lograr un mejoramiento en el desarrollo de cambio logrando una mejor eficiencia en la organización.

La empresa Inversiones Gutyzel SAC es una empresa orientada al rubro de la venta de aceite y filtros para todo modelo de vehículos y con su respectivo mantenimiento a los carros ya sean livianos o pesados como también a las maquinarias que se encuentra ubicada en el mercado en un buen segmento por la calidad de los servicio que ofrecen, pero en la organización aún se encuentran algunas insuficiencias con respecto al ambiente laboral que se encuentran los colaboradores han llegado a solicitar en reiteradas veces permisos por asuntos personales y esto hace que afecte muchas veces a su desempeño en el trabajo y esto está ocasionando cierta preocupación a los jefes, también se puede mencionar que se ha analizado el incumplimiento de los choferes a la hora del reparto de los producto no lo están realizando concorde al ordenamiento de la empresa.

Muchas veces la impuntualidad, los conflictos y la falta de comunicación que puedan existir entre los colaboradores o la falta de organización también es un asunto a diario que muchos jefes tienen que afrontar ya que de forma directa afecta a las organizaciones.

Por consiguiente se ha elaborado la siguiente investigación para analizar ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional de cada uno de los colaboradores? Y se busca ¿Cuáles son los orígenes del insuficiente desempeño? Y también si hay una relación entre ambas variables.

1.2 Trabajos previos

Las investigaciones que a continuación se exponen han sido consideradas como parte de los antecedentes relacionados a las variables, tanto a nivel internacional como nacional

Internacionales

Morales, P. (2016) sustento la tesis para optar el título, *Análisis de productividad laboral en obras de construcción en proyectos subterráneos en la división el teniente*. Universidad de Chile, se realizó la presente investigación con el objetivo primordial es determinar las principales causas del bajo desempeño de las empresas contratistas y generar herramientas y recomendaciones para los futuros proyectos de la división,

teniendo como conclusión que la estandarización de las mediciones y la generación de instructivos nos permite mejorar los indicadores como también detectar de forma veloz los elementos que disminuyen el desempeño de las cuadrillas.

Piña, M. (2016) sustento la tesis titulada, *Prácticas profesionales y su valor en el futuro desempeño laboral*. Universidad de Chile – Chile, se realizó la presente investigación con el objetivo de poder conocer la importancia de las prácticas profesionales influyen en el desempeño futuro profesional, teniendo como muestra a 98 personas entre egresados o titulados de distintas carreras y teniendo como instrumento encuestas tipo Likert que a través de esas preguntas se quería demostrar la relevancia que una buena práctica puede tener en el futuro, teniendo como conclusión que una práctica profesional juega un papel muy importante ya que ofrece a los alumnos un medio de disminuir la brecha en lo que puede haber las perspectivas de carrera desarrolla en una sala de clase y la realidad del empleo del mundo.

Mizala, A. (2015) sustento en la tesis para optar el título, “Propuesta de sistema de retroalimentación a partir de la evaluación para el desempeño docente”. Universidad de Chile, se realizó la presente investigación tiene como objetivo generar una propuesta de sistema de retroalimentación útil para los profesores del sistema municipal, teniendo una población conformada por los docentes y directivos de la región metropolitana, el instrumento empleado fue el cuestionario, también logrando tener como resultado que permite ofrecer un abanico de posibilidades igual de flexible pero más cercano a sus necesidades reales.

Guardiola, M. (2014) sustento la tesis de maestría, *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México*. Universidad de Montemorelos – México, se logró realizar dicha investigación tiene como objetivo poder ver si existe una influencia efectiva y nivel elevado de inteligencia emocional, llegando a que se ha constituido por 108 directivos tomando como muestra a 73 directivos y llegando a aplicar como instrumento cuestionario de consta de 30 preguntas, llegando a la siguiente conclusión que nos permitió que la variante institución, no hizo una desigualdad significativa sobre el nivel de inteligencia emocional percibido por los dirigentes del corporativo adventista del norte de México, interpretándose que tanto los directivos de la UMN y los directivos de la UM perciben la inteligencia emocional de manera similar como buena.

Enríquez, P. (2014) sustentó la tesis de maestría, *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*. Universidad de Morelos – México, se realizó la indagación con el objetivo de poder ver el nivel de motivación y el desempeño de los colaboradores, está constituida por una muestra de 164 empleados y así teniendo como instrumento cuestionario que está conformada por 48 ítems, así pudiendo lograr como conclusión y con los instrumentos aplicados teniendo como resultado en relación al punto que la motivación se pudo analizar que los asistentes tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a extraordinario.

Nacionales

La presente investigación de Rojas (2018) con su tesis titulada “Gestión Administrativa y desempeño laboral de los colaboradores en DIGERD San Isidro 2018 ” habiendo realizado sus estudios en la Universidad Cesar Vallejo para optar el el título profesional de Licenciado en Administración planteando así como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores en DIERD San Isidro 2018 , la presente investigación consistió en un estudio de diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, el tamaño de la muestra es de 60 colaboradores, la técnica a usar fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario lo cual consta de 60 ítems. Finalmente se hizo la prueba de hipótesis obteniendo como resultado que, si existe relación significativa entre ambas variables de estudio, con un nivel de correlación de Rho de Spearman $Rho = 0.670$ y sig. Bilateral $p = 0.000$, el cual se puede decir que se encuentra un nivel de correlación positiva moderada.

La presente investigación de Alvarado (2018) con su tesis titulada “*Inteligencia emocional y su influencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de la municipalidad de los olivos, 2018*”, habiendo realizado sus estudios en la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de título profesional de Licenciado en Administración, planteando así como objetivo general de determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos - 2018, consistió en un estudio descriptivo correlacional con diseño no experimental, transversal, la muestra del estudio estuvo conformado por 54 trabajadores, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento de investigación es el cuestionario lo cual consta de 20 ítems entre, la

prueba estadística aplica fue el Rho de Spearman que obtuvo como resultado un valor de 0,779 y sig. Bilateral $p= 0.000$ el cual se puede decir que el coeficiente de correlación se considera alto. Se obtuvo como conclusión que la Inteligencia Emocional si influye en el Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Municipalidad de Los Olivos – 2018.

De igual forma la investigación de Cerrón (2018) con su tesis titulada *“Coaching y desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la agencia Huaycan Ate, 2018”* habiendo realizado sus estudios en la universidad cesar vallejo para optar el grado académico de licenciado planteando así como objetivo determinar cuál es la relación que existe entre el coaching y desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la agencia Huaycan Ate, 2018. Consistió en un estudio de diseño no experimental, de tipo descriptivo y correlacional, la muestra estuvo conformada por 30 colaboradores, el instrumento de investigación fue un cuestionario con 26 ítems la prueba estadística aplicada fue Rho de Spearman encontraron que existe correlación significativa entre coaching y desempeño laboral de 0.584 (correlación positiva moderada). Llegando así a la conclusión que el coaching se relaciona significativamente con el desempeño laboral y sus respectivas dimensiones, a mayores niveles de coaching en los colaboradores estos se desenvuelven con un mayor desempeño laboral en el desarrollo de sus funciones.

En la presente investigación de Cueva & Díaz (2017) con su tesis titulada *“Satisfacción Laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mi banco, 2017”* habiendo realizado sus estudios en la Universidad Peruana Unión para optar el título profesional de licenciado en Administración planteando así como objetivo general Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral, la presente investigación consistió en un estudio de diseño no experimental, de tipo descriptivo y correlacional, el tamaño de la muestra correspondió a la población conformada por 120 colaboradores de la entidad financiera, el instrumento de investigación fue un cuestionario lo cual para la primera variable que es satisfacción laboral está compuesta por 27 ítems y la segunda variable desempeño laboral está compuesta por 19 ítems. La prueba estadística aplicada fue Rho de Spearman pudiendo. Durante el presente estudio se identificó que los colaboradores de la empresa se encuentran motivados con el trabajo que realizan, los resultados muestran que existe una relación significativa ($r = .733$; $p < .05$) de satisfacción laboral y

desempeño laboral, en conclusión, mientras más alta sea la satisfacción laboral en los colaboradores mayor será su desempeño.

En la presente investigación de Pezo (2017) con su tesis “*Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Chalicen S.A.C San Juan de Lurigancho* ” habiendo realizado sus estudios en la universidad Cesar Vallejo para optar el grado de título profesional de Licenciado en Administración plantando así como objetivo determinar si existe una relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Chalicen S.A.C 2017. Consistió en un estudio de diseño no experimental y de tipo descriptivo correlacional la muestra estuvo conformada por 40 colaboradores, el instrumento que se realizó para la investigación es el cuestionario lo cual la primera variable que es Capacitación consta con 30 ítems y la segunda variable Desempeño laboral de 30 ítems, la prueba estadística aplicada es Rho de Spearman que obtuvo como resultado 0.731 que es una correlación moderada pudiendo así llegar a la conclusión que si se invierte más en capacitaciones genera un mejor desempeño laboral en sus trabajadores

1.3. Teorías relacionadas al tema

Variable 1: Inteligencia Emocional

Definición de Inteligencia Emocional

Para lograr entender en que consiste la Inteligencia Emocional, lo primero que tenemos que saber es su significado como también aspectos relevantes a este.

La inteligencia emocional en particular son atributos que toda organización debe de estar pendiente ya que se va a desarrollar en cada uno de sus colaboradores, este factor va a llegar a influir en cada uno de ellos como también emocionalmente en su área de labor y en lo personal sobre todo debe existir un comportamiento adecuado con sus compañeros de trabajo.

Para el autor Baron (1997 citado por Reuven 2013). Nos define a la Inteligencia Emocional que llega a ser el conjunto de nuestras destrezas que actúan en las habilidades que tenemos cada uno de nosotros o el individuo para que así pueda lograr confrontar las presiones de las entidades en la pueda llegar a laborar.

Mientras tanto Sánchez, R. (2014). Nos menciona que la inteligencia emocional llega ser la metacapacidad para que nosotros podamos percibir y comprender las emociones y gestionarlas de forma adecuada y adaptativa, como también consiste en poder identificar las emociones de uno mismo y las de los demás, así pudiendo distinguir las expresiones que son sinceras de aquellas que quizás no lo son.

Por otra parte el autor Weisinger (1998 citado por Codina, 2014). Nos da a saber que la Inteligencia Emocional en pocas palabras es el uso inteligente de las emociones que de forma intencional tenemos que lograr que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos logre ayudar a guiar nuestro comportamiento y así poder lograr que mejoren nuestros resultados tanto en el ámbito personal como también hacia las personas que nos rodean.

Por lo tanto los autores Cooper y Sowaf (1998 citado por Codina, 2014). En sus Definiciones nos menciona que la Inteligencia Emocional llega ser la capacidad de sentir, entender y sobre todo llegar a lograr aplicar de forma eficaz el poder y la inteligencia como fuente de energía humana.

Para los autores Chermis & Goleman. (2013). Define que la inteligencia emocional es la amplitud de manifestar y expresar emociones, de asimilar emociones en el pensamiento de entender y razonar con las emociones y de regular en uno mismo y en los demás, también nos demuestra la manera de cómo puede apoyar a las personas a ser más eficientes en su labor que realizan en la organizaciones.

En conclusión los autores Solovey y Mayer (1990 citado por Reuven, 2013). Define que la Inteligencia emocional llega ser subconjunto de la inteligencia social que comprende la capacidad de controlar nuestros sentimientos y emociones propias como también de los demás.

En el caso de la empresa Inversiones Gutyzel SAC, tiene que tomar mucha más importancia a sus colaboradores en el aspecto de las emociones ya que muchas veces va a depender para que la empresa puedan elevar su productividad tienen que lograr que sus colaboradores se sientan motivados, alegres y estables emocionalmente.

Modelos

Existen diferentes autores que nos definen modelos sobre la inteligencia emocional entre uno de ellos podemos mencionar la teoría de Goleman (2008, citado por Warner, 2015) por lo tanto nos permite ver las distintas dimensiones que se pueden estudiar, basadas en la presente variable como: la competencia personal que tiene como componentes la conciencia de uno mismo, autorregulación y la motivación y por otro lado tenemos la competencia social que está constituida por la empatía y las destrezas sociales.

Luego tenemos la teoría del otro autor Baron (1997 citado por Reuven, 2013) que propone una teoría la cual se basa en 5 dimensiones para así poder medir el grado de la inteligencia emocional que hoy en día existen en distintas organizaciones las cuales son: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y por último que es el estado de ánimo.

Tabla 1 Cuadro de modelos de la inteligencia emocional

MODELO	AUTOR	AÑO	DIMENSIONES
Teoría de Goleman	Goleman	2008 citado por Warner, 2015	Competencia personal: conciencia de uno mismo, autorregulación y motivación. Competencia social: empatía y destrezas sociales.
Teoría de Baron	Baron	1997 citado por Reuven, 2013	Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo.

Elaboración propia.

Para la presente investigación se optó por el modelo de Baron, porque tiene las dimensiones más claras y precisas conforme la realidad problemática según se vive en la empresa Inversiones Gutyzel SAC. Además reduce las dimensiones lo cual nos va a permitir evaluar el grado de inteligencia emocional que podemos encontrar en la

empresa, con el fin de lograr conseguir los objetivos que se plantean en la investigación para poder identificar si estas dimensiones nos facilitan medir el nivel de relación que pueda ver entre ambas variables.

Dimensiones de la Inteligencia Emocional

Para Baron (1997 citado por Reuven 2013) determina las siguientes dimensiones:

El componente intrapersonal

La presente dimensión se basa en tener conciencia de la forma como nosotros actuamos en la manera personal y también influye en la forma como es nuestra manera que nos expresamos, que habilidades poseemos y las competencias. Todo esto conforma de cómo nos realizamos un auto conocimiento, autoconciencia emocional, asertividad y autorrealización.

Componente estado de ánimo

Esta dimensión está en gran parte se relaciona con la habilidad que tiene una persona para lograr adaptarse a los cambios y así pueda solucionar problemas tanto en lo personal como también en lo laboral.

Componente Adaptabilidad

Ciertamente en la manera de como el individuo puede manejar los cambios realizados y lograr adaptarse a la realidad, sobre todo que la persona salga de su zona de confort. A esta dimensión lo componen las competencias como: el reconocimiento de la realidad, flexibilidad y por ultimo saber solucionar los problemas.

Componente manejo del estrés

Por lo tanto esta dimensión nos permitirá tener la habilidad de organizar nuestras emociones personales y tener una visión positiva y ser personas optimistas.

En conclusión los modelos de inteligencia emocional se centran en las emociones que pueden emitir el individuo y las interacciones con el pensamiento.

Tipos de Inteligencia Emocional

Para el autor Reuven (2013) existen 4 tipos de Inteligencia Emocional:

- **Reflexivo:** fundamentalmente se enfoca de qué manera el mundo exterior está estructurado y ordenado como también le interesa que el individuo se centre en las tareas y también como pueda lograr sus metas de una manera tranquila, ordenada y considerada.
- **Conceptual:** es muy probable que el individuo se centre en la tarea llegando alcanzar sus metas mediante el desafío, este tipo de inteligencia considera que las emociones y sentimientos son comportamientos observables.
- **Organizado:** se enfoca en la manera de acomodar el mundo de las creencias y valores internos de cada individuo de manera ordenada.
- **Empático:** la persona se encuentra en la necesidad de poder comprender y comunicarse con las personas como también invierte tiempo buscando en relacionarse con la sociedad.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición de Desempeño Laboral

Así también para entender en que consiste el Desempeño Laboral, lo primero es saber su significado y posterior a ello los aspectos relevantes a este.

El desempeño laboral es lo que logra alcanzar el colaborador para que pueda cumplir sus metas dentro de la organización en un tiempo determinado y otro concepto es cuando el trabajador tiene un buen desempeño y llegan a lograr buenos resultados, el beneficio muchas veces es para ambas partes porque la empresa obtendrá mayores ingresos como también el colaborador será premiado.

Según Allred (2014) Nos define que el desempeño laboral es la motivación que reciban los trabajadores y que también es primordial ocuparse del entrenamiento y la ayuda de las necesidades que puedan tener, a la vez se encuentran implicados los directivos por lo que la motivación va a depender que acciones o cambios pueda generar la organización hacia los colaboradores.

Por otra parte Urbina (2013) nos menciona que el desempeño laboral también va a comprender del esfuerzo, la disciplina personal, el liderazgo y sobre todo la eficiencia que hay en el colaborador al momento de realizar las funciones como también otras destrezas o características individuales que puedan tener.

Como también los autores Robbins, Stephen y Coulter (2013) nos definen que es un proceso para poder determinar qué tan exitosa ha sido una organización (un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca que los cumplimientos de las metas estratégicas en lo individual.

Modelos

Existen autores que nos definen modelos sobre la variable desempeño laboral uno de ellos tenemos la teoría de Robbins y Judge (2013) lo cual nos define como los empleados realizan sus tareas diarias en el puesto de trabajo, nos menciona el autor que el colaborador que es designado a un puesto de trabajo tiene que tener aptitud o también la capacidad para desarrollar las actividades con responsabilidad.

De la misma forma nos menciona sus dimensiones sobre el desempeño de tareas: llegar ser el cumplimiento con las obligaciones laborales y la responsabilidad de generar una la producción ya sea de un bien o servicio por otro lado tenemos el civismo: es como lograr que los demás reciban nuestra ayuda sin que sea necesario que la persona te lo pida y como objetivo que toda empresa desea alcanzar es que los compañeros se traten con respeto y como persona hacer sugerencia o comentario constructivos y por ultimo tenemos lo que es la falta de productividad: se refiere a las acciones que pueda tener el individuo lo cual daña a la organización por ejemplo cuando un colaborador se ausenta continuamente.

También tenemos al autor Arias (2013) que nos menciona que el desempeño va a depender de varios factores.

Puede que toda empresa cuente con recursos financieros o este equipado con lo último de la tecnología, pero las cosas cambien cuando no existe el conocimiento necesario para que puedan operar el negocio, es por ello que toda organización tome las acciones necesarias para que el capital humano se convierta en desempeño de excelencia. Las

dimensiones que plantea el autor son: el conocimiento, las habilidades, personalidad y las expectativas.

Por ultimo tenemos al autor Palaci (2014) lo cual nos señala que el desempeño laboral llega a ser la acción que toda organización espera.

Es por ello que el autor plantea las siguientes dimensiones: como las retribuciones monetarias y no monetarias, satisfacción en las tareas asignadas, habilidades, aptitudes para el desarrollo de las actividades, capacitación de los colaboradores y factores motivacionales.

Tabla 2 Cuadro de modelos de desempeño laboral

MODELO	AUTOR	AÑO	DIMENSIONES
Teoría de Robbins y Judge	Robbins y Judge	2013	Desempeño de tareas, Civismo y productividad.
Teoría de Arias	Arias	2013	El conocimiento, habilidades, personalidad y expectativa.
Teoría de Palaci	Palaci	2014	Retribuciones monetarias y no monetarias, satisfacción en tareas, habilidades, aptitudes, capacitación y factores motivacionales.

Elaboración propia.

Para la presente investigación se optó por el modelo del autor Arias porque tiene las dimensiones que van de acuerdo a la realidad problemática según se vive en la empresa Inversiones Gutzyl SAC. También nos permitirá evaluar el grado de desempeño laboral que podemos encontrar en la empresa, con el fin de poder lograr conseguir los objetivos planteados desarrollo del proyecto de investigación y poder medir el nivel de relación que pueda existir en mis variables.

Ventajas de la evaluación del desempeño

Según el autor Chiavenato (2014) nos menciona las siguientes ventajas al momento de realizar una evaluación.

- **El Jefe:** Le facilita examinar con más facilidad y evaluar mejor el desempeño como el comportamiento de sus colaboradores en diversas variables e indicadores de evaluación que por medio del apoyo de un sistema bien planeado, ordenado y desarrollado, le proporcionara identificar las necesidades de capacitación de su personal, y facilita proponer medidas y disposiciones orientadas a poder mejorar el patrón de comportamiento de sus subordinados, permite la efectiva comunicación con sus colegas y podría organizar el trabajo para que así su departamento pueda laborar eficientemente
- **Subordinado:** Podrá comprender los diversos aspectos de comportamiento y desempeño que son mejor apreciados por la organización, también conocerá cuales son las perspectivas de los directores acerca del desempeño como sus fortalezas y debilidades y como último se siente estimulado para que así pueda trabajar en equipo en su área al conocer y tener una identificación con los objetivos de la organización.
- **La Empresa:** Podrán estimar su potencial a mediano y largo plazo y así poder definir la contribución, puede registrar a los trabajadores que necesitan un reforzamiento como también un cambio en su área que laboran y también podrán seleccionar a los que podrían tener promoción o transferencia, y finalmente puede dar mayor dinámica a la política de recursos humanos brindando oportunidades tanto de crecimiento como del desarrollo personal

1.4 Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018?

Problemas específicos

Problema específico 1:

¿Cuál es la relación entre la intrapersonalidad con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018?

Problema específico 2:

¿Cuál es la relación entre la adaptabilidad con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018?

Problema específico 3:

¿Cuál es la relación entre el estado de Animo con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018?

1.5 Justificación del estudio

Justificación teórica.

Saber sobre la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de las organizaciones de este sector también ayudara que las organizaciones puedan mejorar la atención a los clientes, así logrando captar nuevos clientes para que pueda lograr distinguirse de la competencia por la calidad de servicio que brinda.

Justificación práctica.

El proyecto de investigación definirá si la inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa de lubricante es adecuado lo que por consiguiente se verá reflejado en el desempeño laboral de los colaboradores y así podemos alcanzar las medidas adecuadas para que la empresa se preocupe en contratar personas que son especialistas en mantenimiento de cambio de aceite y servicio de lavado para que pueda capacitar al trabajador y poder ofrecer un servicio distinto a lo de la competencia, servicio de calidad.

Justificación metodológica.

Este trabajo de investigación nos ayudara como guía para la elaboración de trabajos vinculados a la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Se tomara en cuenta herramientas validadas y las encuestas, lo cual lograremos cumplir con el propósito propuesto.

1.6 Hipótesis

General

Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018.

Específicos

Hipótesis Específico 1:

Existe relación entre la intrapersonalidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018.

Hipótesis Específico 2:

Existe relación entre la adaptabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018.

Hipótesis Específico 3:

Existe relación entre el estado de ánimo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018.

1.7 Objetivos

General

Describir la relación de la Inteligencia Emocional con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018.

Específicos

Objetivos Específico 1:

Identificar la relación entre la intrapersonalidad se relacione con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018.

Objetivos Específico 2:

Identificar la relación entre la adaptabilidad se relacione con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018.

Objetivos Específico 3:

Identificar la relación entre el estado de ánimo se relacione significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Gutzzel SAC Santa Anita 2018.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Diseño no experimental

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos menciona que la investigación no experimental hace referencia a todas las indagaciones que se ejecutan sin el manejo arbitrario de las variables dependientes e independientes y es donde solo se presta atención a fenómenos en su entorno habitual para examinarlo. Esto quiere decir que la presente investigación se realizó en base a los colaboradores que nos proporcionan información según la realidad ya que no serán maniobrados ni obligados a responder.

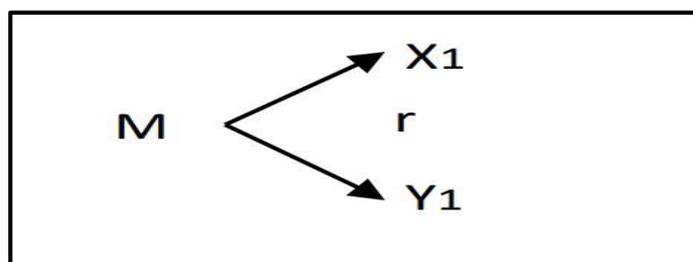
Investigación transeccional o transversal

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirma que los saberes coleccionan fichas en un periodo determinado (p. 154). La actual tesis tiene un bosquejo transaccional puesto que se obtuvo fichas solo en un período único, quiere decir recolectados en el periodo 2018.

Investigación correlacional

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), indica que los esbozos transaccionales correlacionales relatan el vínculo entre ambas o más categorías, definiciones, variables, buscando la analogía causa efecto.

Esquema:



En dónde:

- M = Colaboradores de la empresa Gutyzel.
- X₁ = Variables Independiente. Inteligencia Emocional
- Y₁ = Variable Dependiente. Desempeño Laboral
- R = Relación entre las variables

2.2. Variables, Operacionalización

Variables

Variable 1: Inteligencia Emocional

Variable 2: Desempeño Laboral

Operacionalización

Tabla 3 Cuadro de Operacionalización de la Variable Inteligencia Emocional

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Inteligencia Emocional	Para el autor Baron (1997 citado por Reuven 2013). Nos define a la Inteligencia Emocional que llega a ser el conjunto de nuestras destrezas que actúan en las habilidades que tenemos cada uno de nosotros para lograr confrontar las presiones.	La medición de la variable fue realizada a través de la aplicación del cuestionario en base a la escala de Likert (desde 1= nunca hasta 5= siempre)	Intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo asertividad autorrealización	ORDINAL
			Adaptabilidad	solución de problemas identificación de la realidad flexibilidad	
			Estado de ánimos	felicidad optimismo	

Tabla 4 Cuadro de Operacionalización de la Variable Desempeño Laboral

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Desempeño Laboral	Según Allred (2014) Nos define que el desempeño laboral es la motivación que reciban los trabajadores y que también es primordial ocuparse del entrenamiento y la ayuda de las necesidades que puedan tener, a la vez se encuentran implicados los directivos por lo que la motivación va a depender que acciones o cambios pueda generar la organización hacia los colaboradores.	La medición de la variable fue realizada a través de la aplicación del cuestionario en base a la escala de likert (desde 1= nunca hasta 5=siempre)	Habilidad	Realización del trabajo Aporte de ideas Nuevas formas de trabajo Manejo de equipos Procedimientos	ORDINAL
			Conocimientos	Innovaciones tecnológicas Iniciativa	
			Personalidad	Relaciones Interpersonales Trabajo en equipo	

2.3. Población

Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población es definida como el número total de elementos o personas que poseen ciertas características análogas de las que se debe hacer deducción. En la presente investigación la población está conformada por un total de 20 colaboradores quienes laboran en la empresa Inversiones Gutyzel SAC de Santa Anita.

Censal

Según el autor Malhotra K. (2008) nos menciona que la población censal es enumerar todos los elementos de una población, lo cual permite calcular de manera rápida y directa los parámetros de la población.

En este caso se hace uso de la población censal ya que la empresa GUTYZEL es una entidad mediana de la cual se tomara en cuenta con 20 colaboradores, debido a ello solo se aplicara .

Unidad de análisis

Se considera como unidad de análisis a cada colaborador, que laboran en la empresa Inversiones Gutyzel, ubicada en el distrito de Santa Anita.

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión

Para la presente investigación se tomara en cuenta a los colaboradores que trabajen permanentemente en la empresa Inversiones Gutyzel S.A.C.

Exclusión

Para el estudio no se podrá considerar a colaboradores que no trabajen en la empresa Inversiones Gutyzel S.A.C menos a aquellos que no pretendan colaborar con el estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica e instrumento

La técnica que se aplica en la presente investigación es la encuesta siendo una herramienta fundamental por procedimientos estandarizados los cuales recaudan información para la investigación siendo discreta y neutral.

Tabla 5 Técnica e instrumento de recolección de datos

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Inteligencia Emocional	Encuesta en base a 22 ítems	Cuestionario elaborado por el investigador
Desempeño Laboral	Encuesta en base a 18 ítems	Cuestionario elaborado por el investigador

El instrumento usado será el cuestionario, lo cual se formuló conjunto de preguntas de las variables a evaluar elaboradas con la técnica de Likert, logrando alcanzar información relevante

Tabla 6 Escala de Likert

Escala de medición

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Alguna veces	Casi Siempre	Siempre

2.4.2. Validez

Validez de contenido

La validez de contenido representa que tan adecuado es la muestra en el que se hace una prueba total de la población con sus posibles conductas. Este tipo de validez es importante puesto que dan un grado de firmeza derivados de los puntajes, un error en la validez y los ítems sintácticos harán que solo mida una parte de las dimensiones.

Tabla 7 Validación de expertos variable *Inteligencia Emocional*

VARIABLE 1: Inteligencia Emocional					
Expertos	Mg. Cervantes Ramón Edgard	Mg. Villar Castillo, Freddy	Mg. Briceño Doria, Alonso	Promedio de Valoración	
INDICADOR	Claridad	95%	90%	90%	92%
	Objetividad	95%	90%	90%	92%
	Pertinencia	95%	90%	90%	92%
	Actualidad	95%	90%	90%	92%
	Organización	95%	90%	90%	92%
	Suficiencia	95%	90%	90%	92%
	Intencionalidad	95%	90%	90%	92%
	Consistencia	95%	90%	90%	92%
	Coherencia	95%	90%	90%	92%
	Metodología	95%	90%	90%	92%
			TOTAL	917%	
			POMEDIO GENERAL	92%	

Fuente: elaboración propia

El resultado del promedio de valoración obtenido mediante en Juicio de Expertos fue 92% lo que significa que el instrumento es considerado Bueno.

Tabla 8 Validación de expertos variable *desempeño laboral*

VARIABLE 2: Desempeño Laboral					
Expertos	Mg, Cervantes Ramón Edgard	Dr. Navarro Tapia, Javier	Mg. Briceño Doria, Alonso	Promedio de Valoración	
INDICADOR	Claridad	95%	90%	90%	92%
	Objetividad	95%	90%	90%	92%
	Pertinencia	95%	90%	90%	92%
	Actualidad	95%	90%	90%	92%
	Organización	95%	90%	90%	92%
	Suficiencia	95%	90%	90%	92%
	Intencionalidad	95%	90%	90%	92%
	Consistencia	95%	90%	90%	92%
	Coherencia	95%	90%	90%	92%
	Metodología	95%	90%	90%	92%
			TOTAL	917%	
			POMEDIO GENERAL	92%	

Fuente: elaboración propia

El resultado de la validez de contenido por indicador dio como promedio 92%, lo cual el instrumento fue considerado Bueno.

Validez de constructo

Se refiere al grado en el cuestionario efectúa la hipótesis quiere decir que se mide aquello que precisamente se desea medir.

2.4.3. Confiabilidad

Mediante el Alfa de Cronbach, se realizó la confiabilidad de los instrumentos la cual se indican los estándares del coeficiente de confiabilidad, los cuales son:

- Coeficiente alfa mayor a 9 es excelente
- Coeficiente alfa mayor a 8 es bueno
- Coeficiente alfa mayor a 7 es aceptable
- Coeficiente alfa mayor a 6 es cuestionable

Todo instrumento de recolección de datos debe reunir las condiciones primordiales con confiabilidad y validez. De tal modo que estas evidencias me permitan lograr el éxito de la investigación para ello se realizó una prueba piloto.

Tabla 9 Alfa de Cronbach – Variable Inteligencia Emocional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	22

Según a los resultados de la tabla 9, se muestra el coeficiente de confiabilidad del instrumento que mide el grado de la variable Inteligencia Emocional a través de la prueba piloto. Se recogió datos de 10 colaboradores de la empresa “Gutyzel” lo cual fueron analizados a través del coeficiente de alfa de Cronbach por ser un instrumento que contiene preguntas con opciones de respuesta tipo escala Likert (1-5). El estadístico es de 0,845, lo cual refleja una consistencia interna aceptada.

Tabla 10 Alfa de Cronbach – Variable Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	18

Según a los resultados de la tabla 10, en el que se muestra el coeficiente de confiabilidad del instrumento que mide el grado de la variable fidelización a través de la prueba piloto. Se recogió datos de 10 colaboradores de la empresa “Gutyzel” que fueron analizados a través del coeficiente de alfa de Cronbach por ser un instrumento que contienen preguntas con opciones de respuestas tipo escala Likert (1-5). El estadístico es de 0.921, lo cual refleja una consistencia interna aceptada

Tabla 11 Alfa de Cronbach – Variable Inteligencia Emocional y Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,897	40

Según a los resultados de la tabla 11, en el que muestra el coeficiente de confiabilidad del instrumento que mide el grado de la variable Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral a través de la prueba piloto. Se recogió datos de 10 colaboradores de la empresa “Gutyzel” que fueron analizados a través del coeficiente de alfa de Cronbach por ser un instrumento de contienen preguntas con opciones de respuestas tipo escala Likert (1-5). El estadístico es de 0.897, lo cual refleja una consistencia interna aceptada.

2.5 Métodos de análisis de datos

En la investigación se elaborará con los datos, en el programa SPSS Statistics, Versión 25. De esta herramienta de análisis se obtendrá tablas y figuras estadísticas. A la vez, se utilizarán el estadístico de correlación Pearson para analizar la correlación entre las variables de Fidelización y calidad de servicio. Para concluir con el análisis, se utilizará el coeficiente Rho de Spearman.

2.6 Aspectos Éticos

Se realiza en la empresa Gutyzel, Santa Anita, con el apoyo en conjunto de los colaboradores de la empresa que laboran, siendo de total discreción y confidencialidad la información protegiendo los datos sin juzgar la información obtenida.

Principio de Beneficencia: Este principio hace referencia a la integridad del participante como parte de la investigación.

Principio de Justicia: Menciona sobre todo a los participantes tengan la voluntad de brindar información y no sentirse sometido.

Principio de no Maleficencia: El deber ético es imprescindible considerando el no dañar a otro ser existente dentro del ecosistema y dentro de la investigación.

Principio de Autonomía: No optar por la vulneración académica.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivos de los resultados estadísticos

Tabla 12 Medidas descriptivas de las variables

		Estadísticos	
		INTELIGENCIA EMOCIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
N	Válido	20	20
	Perdidos	0	0
Media		3,85	4,05
Mediana		4,00	4,00
Moda		4	4
Desv. Desviación		,587	,686
Varianza		,345	,471
Rango		2	2
Mínimo		3	3
Máximo		5	5
Suma		77	81

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: según la tabla 12, la variable inteligencia emocional y la variable desempeño laboral, del total de la muestra encuestada, nos indica que las dos variables tienen medias diferentes por lo tanto su desviación estándar también es diferente para ambas variables, ello nos da una idea previa que la distribución entre ambas variables, no es normal para ello se realizarán otras pruebas más adelante que lo confirman.

Tabla 13 Frecuencia variable 1 inteligencia emocional

		INTELIGENCIA EMOCIONAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	AVECES	5	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	13	65,0	65,0	90,0
	SIEMPRE	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

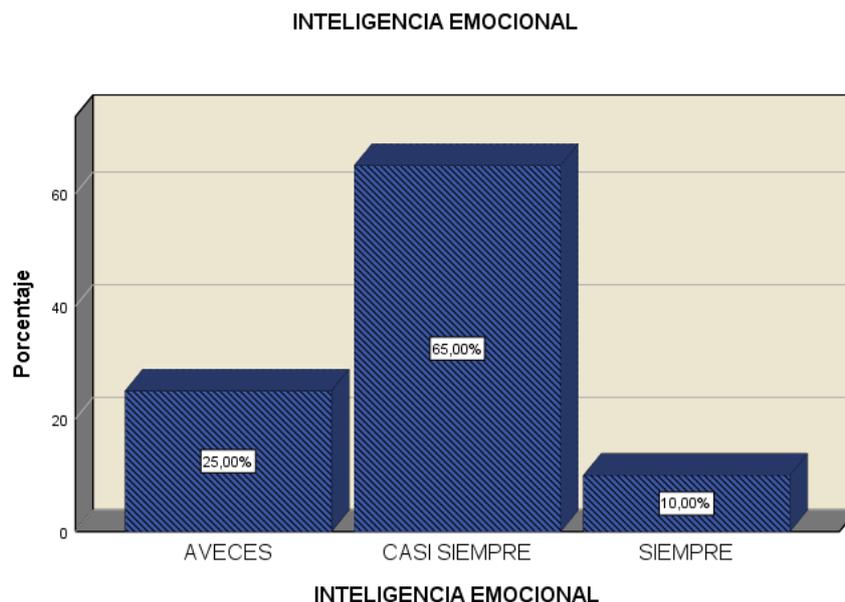


Figura 1. Encuesta sobre la Inteligencia Emocional, realizada a los colaboradores de la empresa Gutyzel

Interpretación: Según la tabla número 13, referente a la variable inteligencia emocional del total de trabajadores encuestados que vienen a ser 20 obtuvimos los siguientes resultados: Que un 10% de los encuestados representado 2 trabajadores, respondieron que siempre hay inteligencia emocional en la empresa como también hay un 65% que es representado por 13 colaboradores nos dice que casi siempre se percibe la inteligencia emocional y por ultimo hay un 25% que es representado por 5 colaboradores respondieron que a veces existe la inteligencia emocional.

Tabla 14 Frecuencia variable 2 desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	AVECES	4	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	11	55,0	55,0	75,0
	SIEMPRE	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

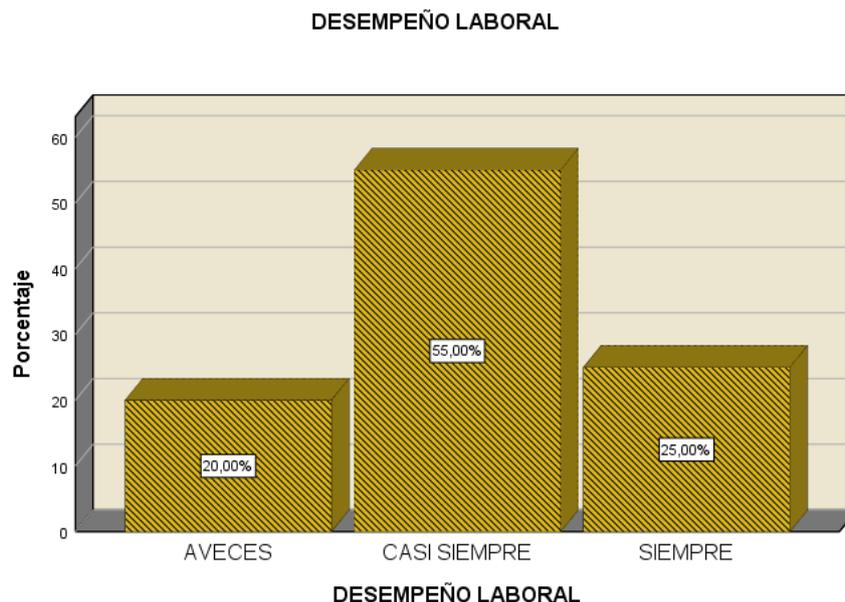


Figura 2 encuesta sobre el desempeño laboral realizado a los colaboradores de la empresa Gutyzel.

Interpretación: según la tabla número 14, referente a la variable desempeño laboral del total de los trabajadores encuestados que vienen a ser 20. Obtuvimos los siguientes resultados: Que un 25% de los encuestados representado por 5 colaboradores, respondieron que el siempre existe desempeño laboral, que viene a ser una ventaja competitiva que tiene la empresa. Así mismo un 55% de los encuestados representado por 11 colaboradores manifiestas que casi siempre existe desempeño laboral en la empresa y por ultimo hay 20% de los encuestados representado por 4 colaboradores respondieron que solo a veces existe el desempeño laboral en la empresa.

Tabla 15 frecuencia dimensión 1 intrapersonalidad

INTRAPERSONALIDAD					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	
			válido	acumulado	
Válido	AVECES	4	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	12	60,0	60,0	80,0
	SIEMPRE	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

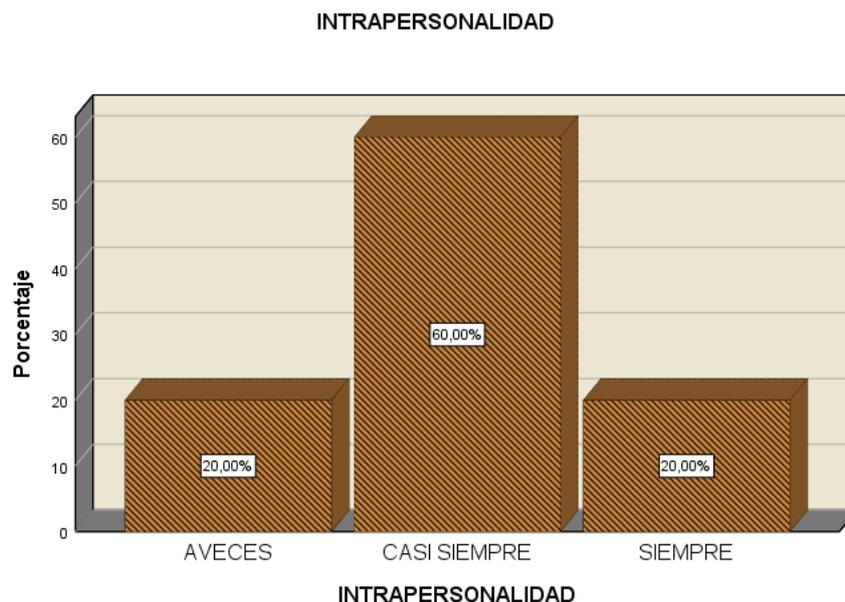


Figura 3. encuesta sobre la intrapersonalidad, realizada a los colaboradores de la empresa Gutzel.

Interpretación: según la tabla número 15, compuesta por la dimensión uno de la investigación que es, la intrapersonalidad. Obtuvimos los siguientes resultados del total de trabajadores encuestados: Un 20% del total de trabajadores encuestados representado por 4 personas manifestó que siempre existe la intrapersonalidad en la empresa quiere decir el manejo de nuestras propias emociones, A su vez, un 60% de encuestados que viene a ser 12 colaboradores manifestó que casi siempre existe intrapersonalidad en la empresa y por ultimo tenemos un 20% encuestados representado por 4 colaboradores que nos indica que a veces nomas existe la intrapersonalidad que quiere decir el manejo que nuestras propias emociones.

Tabla 16 frecuencia 2 dimensión dos adaptabilidad

ADAPTABILIDAD				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	AVECES	6	30,0	30,0
	CASI SIEMPRE	14	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

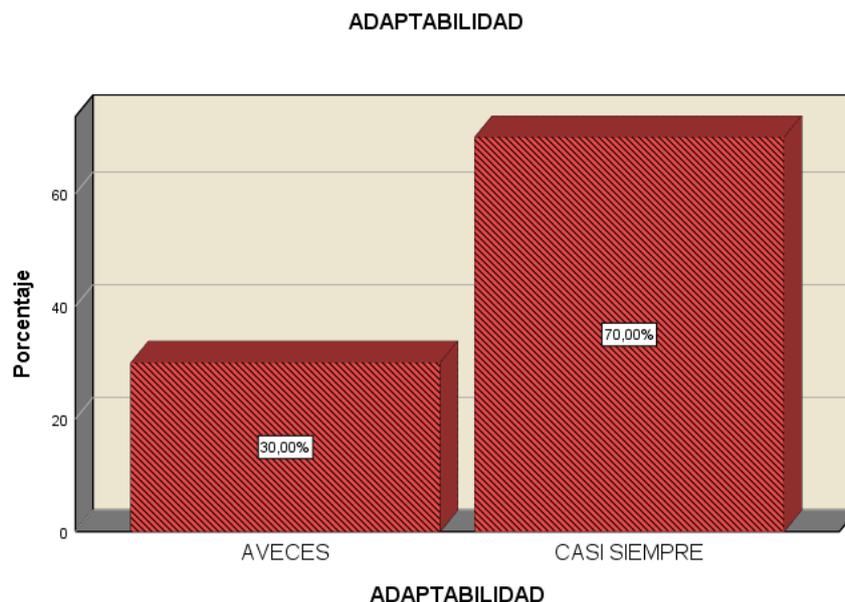


Figura 4. Encuesta sobre adaptabilidad, realizada a los colaboradores de la empresa Gutyzel

Interpretación: según la tabla número 16, compuesta por la dimensión 2 de la investigación que es la adaptabilidad. Obtuvimos los siguientes resultados del total de los trabajadores encuestados: Un 70% del total de encuestados representado por 14 personas manifestaron que casi siempre ellos se adaptan a los cambios y eso es una ventaja para la organización ya que están preparados para los cambio a realizarse y por ultimo tenemos que hay un 30% de encuestados representado por 6 colaboradores manifiestas que solo a veces pueden adaptarse a los cambios que pueda realizar la empresa ya será por muchos percances que puedan tener.

Tabla 17 frecuencia dimensión 3 estado de animo

ESTADO DE ANIMO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	AVECES	1	5,0	5,0	5,0
	CASI SIEMPRE	16	80,0	80,0	85,0
	SIEMPRE	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

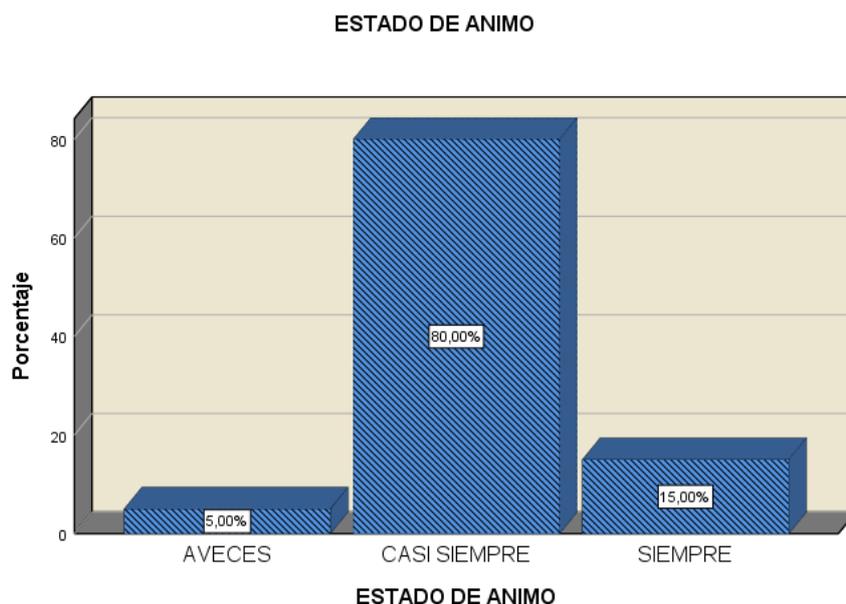


Figura 5 encuesta sobre el estado de ánimo, realizado a los colaboradores de la empresa Gutzel.

Interpretación: en la tabla número 17, analizaremos los resultados referentes a la dimensión 3 que viene a ser en estado de ánimo donde tenemos los siguientes datos: Un 15% de encuestados representado por 3 colaboradores manifestaron siempre pueden manejar sus estados de ánimos, Así mismo; un 80% de los encuestados representado por 16 colaboradores, manifiesta que casi siempre existe un manejo adecuado de sus estados de ánimo en la organización y por último tenemos un 5% que está representado por 1 colaborador lo cual nos manifiesta que no tiene un adecuado control de sus emociones .

Tabla 18 Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman.

Valor	Significado
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Adaptado de Hernández, Fernández y Baptista (2014) p.305

Prueba de hipótesis

Prueba de Normalidad

Hipótesis de Normalidad

H0 la distribución estadística de la muestra es normal

H1 la distribución estadística de la muestra no es normal

Nivel de significancia= 0.05 (5%)

Nivel de aceptación=95%

Nivel límite de aceptación (Z) = 1.96

Decisión:

Sig. $e < sig.i \rightarrow$ se rechaza la H0 y se acepta H1

Sig. $e > sig.i \rightarrow$ se acepta H0 Y se rechaza H0

Tabla 19 prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,351	20	,000	,754	20	,000
Desempeño laboral	,279	20	,000	,807	20	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la tabla número 19, el cual representa a la prueba de normalidad de la muestra, se observa la prueba de Kolmogorov-Smimov y la prueba de Shapiro-Wilk, en la investigación se considera la prueba de Shapiro –Wilk ya que la muestra es menor a 50 personas a diferencia de la prueba de Kolmogorov-Smimov se considera cuando la muestra es mayor a 50 personas.

Lo que se puede observar en esta tabla de valores del estadístico siendo para las dos variables diferentes entre ellas, por lo que se afirma que tiene una distribución estadística que no es normal. Otro valor resaltante es el de la significancia que fue de .000 que resulta menor por lo que podemos aceptar la hipótesis alterna H1 y rechazar la hipótesis nula H0.

Sig. $e = 0.000 < 0.05 \rightarrow$ rechazar H_0

En suma ambas variables no presentan una distribución normal de datos, es por ello que para el desarrollo de la prueba de hipótesis se utilizó Rho de Spearman.

3.3 Prueba de hipótesis general

Hipótesis general

H_0 : No existe una relación entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018.

H_1 : Si existe una relación entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018.

Regla de decisión:

Si el valor $p < 0.05$, entonces se rechaza la Hipótesis Nula (H_0), Se acepta H_1

Si el valor $p > 0.05$, entonces se acepta la Hipótesis nula (H_0), se rechaza H_1

Tabla 20 cruzada de Inteligencia Emocional y Desempeño

Tabla cruzada Inteligencia Emocional*Desempeño Laboral					
		Desempeño Laboral			Total
		ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
Inteligencia Emocional	ALGUNAS VECES	20,0%	5,0%		25,0%
	CASI SIEMPRE		50,0%	15,0%	65,0%
	SIEMPRE			10,0%	10,0%
	Total	20,0%	55,0%	25,0%	100,0%

Tabla 21 Prueba de hipótesis general

Correlaciones					
			INTELIGENCIA EMOCIONAL	DESEMPEÑO LABORAL	
	INTELIGENCIA EMOCIONAL	Coefficiente correlación	de	1,000	,947**
		Sig. (bilateral)		.	,000
Rho	de	N		20	20

Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	de	,947** , 0,000 20	1,000 . 20
----------	----------------------	---	----	----------------------------	------------------

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

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

Interpretación:

En la tabla 21 Analizando el rho de Spearman el valor de significancia hallado fue de 0,000 lo cual nos permite tomar una decisión de aceptar o rechazar la hipótesis planteada, que para este caso nos salió menor al valor de la significancia de la investigación que es de 0,05. Por lo tanto, podemos decir que se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula. A su vez, el coeficiente de correlación es de 0,947, el cual corresponde a una correlación positiva alta según la tabla de coeficiente de correlación de Spearman.

Hipótesis específico 1

H₀: No Existe relación entre la intrapersonalidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018.

H₁: Existe relación entre la intrapersonalidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018.

Regla de decisión:

Si el valor $p < 0.05$, entonces se rechaza la Hipótesis Nula (H₀), se acepta H₁

Si el valor $p > 0.05$, entonces se acepta la Hipótesis nula (H₀), se rechaza H₁

Tabla 22 Tabla cruzada de Desempeño Laboral y Intrapersonalidad

		Desempeño Laboral			Total
		ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
Intrapersonalidad	ALGUNAS VECES	20,0%			20,0%
	CASI SIEMPRE		55,0%	5,0%	60,0%
	SIEMPRE			20,0%	20,0%
Total		20,0%	55,0%	25,0%	100,0%

Tabla 23 Prueba de hipótesis específica, correlación dimensión 1 y variable 2

Correlaciones			
		DESEMPEÑO INTRAPERSONALIDAD LABORAL	
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,951**
		N	20
	INTRAPERSONALIDAD LABORAL	Coeficiente de correlación	,951**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Analizando el Rho de Spearman el valor de significancia hallado fue de 0,000 lo cual nos permite tomar una decisión de aceptar o rechazar la hipótesis planteada, que para este caso nos salió menor al valor de la significancia de la investigación que es de 0,05. Por lo tanto, podemos decir que se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula. A su vez, el coeficiente de correlación es de 0,951, el cual corresponde a una correlación positiva alta según la tabla de coeficiente de correlación de Spearman.

Hipótesis específico 2

H₀: No Existe relación entre la adaptabilidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018.

H₁: Existe relación entre la adaptabilidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018.

Regla de decisión:

Si el valor $p < 0.05$, entonces se rechaza la Hipótesis Nula (H₀), se acepta H₁

Si el valor $p > 0.05$, entonces se acepta la Hipótesis nula (H₀), se rechaza H₁

Tabla 24 Tabla cruzada de Desempeño Laboral y Adaptabilidad

Tabla cruzada Adaptabilidad*Desempeño Laboral					
		Desempeño Laboral			Total
		ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
Adaptabilidad	ALGUNAS VECES	20,0%	10,0%		30,0%
	CASI SIEMPRE		45,0%	25,0%	70,0%
Total		20,0%	55,0%	25,0%	100,0%

Tabla 25 Prueba de hipótesis específica, correlación dimensión 2 y variable 2

Correlaciones					
		DESEMPEÑO ADAPTABILIDAD LABORAL			
Rho	de DESEMPEÑO	Coefficiente	de	1,000	,940**
Spearman	LABORAL	correlación			
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		20	20
	ADAPTABILIDAD	Coefficiente	de	,940**	1,000
		correlación			
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		20	20

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Analizando el rho de Spearman el valor de significancia hallado fue de 0,000 lo cual nos permite tomar una decisión de aceptar o rechazar la hipótesis planteada, que para este caso nos salió menor al valor de la significancia de la investigación que es de 0,05. Por lo tanto, podemos decir que se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula. A su vez, el coeficiente de correlación es de 0,940, el cual corresponde a una correlación positiva alta según la tabla de coeficiente de correlación de Spearman.

Hipótesis específico 3

H_0 : No Existe relación entre el estado de ánimo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018.

H_1 : Existe relación entre el estado de ánimo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018.

Regla de decisión:

Si el valor $p < 0.05$, entonces se rechaza la Hipótesis Nula (H_0), se acepta H_1

Si el valor $p > 0.05$, entonces se acepta la Hipótesis nula (H_0), se rechaza H_1

Tabla 26 Tabla cruzada de Estado de Animo y Desempeño Laboral

Tabla cruzada Estado de Animo*Desempeño Laboral					
		Desempeño Laboral			Total
		ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
Estado de Animo	ALGUNAS VECES	5,0%			5,0%
	CASI SIEMPRE	15,0%	55,0%	10,0%	80,0%
	SIEMPRE			15,0%	15,0%
	Total	20,0%	55,0%	25,0%	100,0%

Tabla 27 Prueba de hipótesis específica, correlación dimensión 3 y variable 2

Correlaciones					
				DESEMPEÑO LABORAL	ESTADO DE ANIMO
Rho	de DESEMPEÑO	Coficiente	de	1,000	,911**
Spearman	LABORAL	correlación			
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		20	20
	ESTADO	DE	Coficiente	de	,911**
	ANIMO	DE	correlación		1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		20	20

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Analizando el rho de Spearman el valor de significancia hallado fue de 0,000 lo cual nos permite tomar una decisión de aceptar o rechazar la hipótesis planteada, que para este caso nos salió menor al valor de la significancia de la investigación que es de 0,05. Por lo tanto, podemos decir que se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula. A su vez, el coeficiente de correlación es de 0,911, el cual corresponde a una correlación positiva alta según la tabla de coeficiente de correlación de Spearman.

IV. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis general que establece que si existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Gutyzel SAC Santa Anita, 2018. De la misma manera se determinó la correlación entre las dimensiones intrapersonalidad, adaptabilidad, estado de ánimos y desempeño laboral de los colaboradores.

Se encontraron algunas limitaciones en el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes limitaciones; no se halló investigaciones pasadas tampoco comprenden las mismas dimensiones planteadas en la presente investigación, por lo tanto lo que se pudo encontrar fueron investigaciones con las mismas variables. Así mismo tampoco se pudo encontrar un instrumento que sea apropiado ni certificado, ante dicha problemática se tuvo que realizar un instrumento propio en la cual consistió que había una serie de preguntas donde las respuestas tienen cierto valor, del mismo modo fue evaluado por expertos quienes validaron el cuestionario.

En cuanto al análisis e interpretación de los resultados se ha elaborado mediante la información obtenida, después de la encuesta que se llevó a cabo a los colaboradores quienes laboran en la empresa Gutyzel. De este modo la información recaudada fue digitada dentro de un Excel, en matrices de doble entrada, cruzando las preguntas realizadas con las repuestas de cada uno de los colaboradores. Del mismo modo los resultados de las encuestas realizadas son presentados en cuadros de frecuencias generados con el software estadístico IBM SPSS Versión 25 mientras que para la contratación de la hipótesis general y específica se empleó el Rho de Spearman.

Por otra parte en la investigación se demostró que las variables; Inteligencia emocional está relacionado significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Gutyzel de Santa Anita 2018, puesto que se obtuvo un valor de significancia semejante a 0,000 es decir nos permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, asimismo el coeficiente de Rho de Spearman con un valor de 0.947 nos indica que hay una correlación positiva muy fuerte, en otras palabras al haber mayor uso de la Inteligencia emocional habrá un mayor desempeño laboral por los colaboradores en la empresa Gutyzel.

De esta manera cabe mencionar que los resultados fueron semejantes a los resultados obtenidos por Alvarado (2018) en cual realizo su investigación en la Municipalidad de los Olivos 2018, este autor encontró la relación entre la Inteligencia emocional en el compromiso organizacional de los colaboradores llegando a obtener el valor de p con un equivalente a 0.000 y el coeficiente de Rho de Spearman con un resultado un valor de 0.779 lo cual se considera un coeficiente de correlación alto, se obtuvo dicho resultado debido a las encuestas realizadas a los 54 colaboradores.

Al mismo tiempo los resultados obtenidos en la presente investigación también se mostraron semejante con los resultados obtenidos de Rojas (2018) con su investigación realizada a los colaboradores en DIGERD San Isidro 2018, el presente autor obtuvo una correlación de 0,670 en la cual se puede decir que se encuentra en un nivel de correlación positiva moderada y un nivel de significancia de 0.000.

Como primer hipótesis específico fue determinar si existe relación entre la intrapersonalidad y el desempeño laboral en la empresa Gutyzel de Santa Anita 2018; se observó que dicha dimensión con la variable dos si llega a tener relación ya que el coeficiente de correlación obtuvo un valor de 0.951 el cual corresponde a una correlación positiva muy fuerte y según la tabla de coeficiencia de correlación de Spearman, nos arrojó una significancia de 0,000.

Como segundo hipótesis específico fue determinar si existe relación entre la adaptabilidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Gutyzel de Santa Anita 2018 se observa que dicha dimensión si se relaciona con la variable desempeño laboral ya que el coeficiente de correlación obtuvo un valor de 0.940 el cual corresponde a una correlación positiva muy fuerte según la tabla de coeficiente de correlación de Spearman, a la vez arrojó una significancia de 0,000 dichos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Alvarado (2018) en el que el coeficiente de Rho de Spearman da un resultado de 0.779 lo cual se puede decir que indica una correlación alta, asimismo el valor de p es de 0,000, lo cual se observa que la relación es significativa en los 54 colaboradores que se les realizo la encuesta.

Como tercer hipótesis específico fue determinar si existe relación entre el estado de ánimo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Gutyzel Santa Anita 2018 se puede determinar que concurre una relación positiva muy fuerte 0.911 y con un valor de significancia de 0,000.

V. CONCLUSIÓN

Se determinan las siguientes conclusiones, en base a los resultados conseguidos y a los objetivos señalados durante el desarrollo de los capítulos de la presente investigación.

Primera: en relación al objetivo general de la presente investigación realizada el cual busca describir la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Gutyzel de Santa Anita en el 2018, como resultado se obtuvo que la inteligencia emocional tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores es por ello que el grado de correlación de Rho Spearman es de 0,947 que simboliza una correlación positiva muy fuerte, con un valor de significancia de 0,000 por dicha razón es relevante considerar la teoría planteada en el marco teórico de la inteligencia emocional para poder lograr un mejor desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Gutyzel.

Segundo: llegando a ser el primer objetivo específico que es identificar la relación que existe entre la intrapersonalidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Gutyzel de Santa Anita en el 2018, se analizó que la dimensión con la variable dos si llega a tener relación por lo que el coeficiente de correlación tuvo un valor de 0,951 lo cual se puede decir que tiene una correlación positiva muy fuerte según la tabla de coeficiente de correlación de Spearman, del mismo modo nos arroja una significancia de 0,000 de acuerdo a los resultados los colaboradores tienen un adecuado manejo de la intrapersonalidad lo cual permite un mejor desempeño laboral en la empresa.

Tercero: por lo tanto en el segundo objetivo específico es identifica la relación que existe entre la adaptabilidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Gutyzel de Santa Anita en el 2018, de esta manera se comprobó una relación positiva muy fuerte con un coeficiente de correlación de 0.940 con un valor de significancia de 0,000 ya que los colaboradores pueden adaptarse a los cambios que se pueden realizar en la organización para un mejor desempeño laboral.

Cuarto: para finalizar el tercer objetivo específico que busca identificar la relación que existe entre el estado de ánimo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Gutyzel de Santa Anita en el 2018, se determina la existencia de la correlación con un valor de 0,911 lo cual se puede decir que tiene una correlación positiva muy

fuerte y teniendo una significancia de 0,000 el cual demuestra que los colaboradores se encuentran con un adecuado estado de ánimo lo cual permite se desempeñen de una manera adecuada en la empresa Gutyzel.

VI. RECOMENDACIÓN

Acorde a los resultados obtenidos en la presente investigación los cuales indicaron la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores, se proponen las siguientes recomendaciones:

Primera: Se le recomienda al gerente de la empresa que realice un plan estratégico como la psicología, donde él pueda realizar pruebas para que pueda conocer el nivel de inteligencia emocional de forma individual de cada uno de sus colaboradores y también puede trabajar talleres grupales para mejorar la comunicación en los colaboradores.

Segunda: se recomienda que incorpore pruebas de ingreso lo cual consta en realizar una prueba psicológica y de esa poder seleccionar al personal idóneo y por otro lado sería implementar un mecanismo de conducta lo cual consta que si el colaborador haya generado algún tipo de percance o problema con las personas que los rodean en el ámbito laboral se le pueda decir de una buena manera que será citado con una psicóloga para que le ayude en algunos problemas que pueda estar teniendo.

Tercera: también otra recomendación sería que el gerente de la empresa realice reuniones cada cierto tiempo con sus colaboradores para que de esa manera se les pueda estar comunicando los cambios que se van a realizar o a futuro a realizar como también poder escuchar las opiniones de cada uno de ellos ya que muchas veces para toda organización la opinión de sus colaboradores es esencial para su crecimiento.

Cuarta: como última recomendación sería que para lograr encontrar un adecuado estado de ánimo en nuestros colaboradores lo esencial es que la empresa crea un ambiente de trabajo acogedor esto permitirá unir a los equipos de trabajo y así poder lograr aumentar la productividad y puedan desempeñarse de una forma adecuada.

REFERENCIAS

- Alvarado, H. (2018). *“Inteligencia emocional y su influencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de la municipalidad de los olivos, 2018”*. (Tesis de licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Arias, F. (2013), *Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño*, (6° Ed.), México. Editorial: Trillas.
- Cerrón, E. (2018). *“Coaching y desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la agencia Huaycan Ate, 2018”*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Chemis y Goleman (2013), *La inteligencia emocional* (3°. Edición), Barcelona. Editorial Kairos SA.
- Chiavenato, I. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. 5ta. Ed. McGraw Hill, Colombia.
- Codina, A. (2014). *Inteligencia Emocional para el Trabajo de Dirección*, Colombia. Editorial Feriva SA.
- Cueva, K & Díaz, M. (2017). *“Satisfacción Laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mi banco, 2017”*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*. (Tesis de Maestría) Universidad de Morelos, México.
- Getty, T. (29 de junio del 2018). Cuatro consejos para aumentar tu inteligencia emocional. El Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/tecnologia/ciencias/cuatro-consejos-aumentar-inteligencia-emocional-noticia-531506>
- Guardiola, M. (2014). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México*. (Tesis de Maestría) Universidad de Morelos, México.

- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill, México.
- Malhotra (2008). *Investigación de mercado (5° ed.)* México. Pearson educación
- Mizala, A. (2015). “Propuesta de sistema de retroalimentación a partir de la evaluación para el desempeño docente”. (Tesis de licenciatura) Universidad de Chile, Chile.
- Morales, P. (2016). *Análisis de productividad laboral en obras de construcción en proyectos subterráneos en la división el teniente*. (Tesis de licenciatura) Universidad de Chile, Chile.
- Palaci, F. (2014). *Psicología de la Organización*. Madrid, España, Editorial: Pearson Prentice Hall.
- Pezo, E. (2017). “*Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Chalicen S.A.C San Juan de Lurigancho*”. (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Piña, M. (2016). *Prácticas profesionales y su valor en el futuro desempeño laboral*. (Tesis de licenciatura) Universidad de Chile, Chile.
- Reuven, B. (2013). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario*, Toronto – Canadá. Editorial Baremos SA.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*, (15° Ed.), México, Editorial: Pearson.
- Rojas, R.(2018). “*Gestión Administrativa y desempeño laboral de los colaboradores en DIGERD San Isidro 2018*”. (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Sánchez, R. (2014), *Gestión y Psicología en empresas y organizaciones*, Madrid. Editorial Esic.
- Urbina, A, (2013), *test psicológicos (7° Edición)*, México. Editorial Prentice Hall.
- Warner, J. (2015). *Inteligencia emocional y perfil de competencias*, (3° Edición), Madrid. Editorial Areces SA.

ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Inteligencia Emocional con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita-2018 AUTOR: Elizabeth Yaneth Gutierrez Ordoñez						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la intrapersonalidad con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la adaptabilidad con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estado de Animo con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Describir la relación de la Inteligencia Emocional con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar la relación entre la intrapersonalidad se relacione significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018.</p> <p>Identificar la relación entre la adaptabilidad se relacione significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018.</p> <p>Identificar la relación entre el estado de ánimo se relacione significativamente con el desempeño laboral de los</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018.</p> <p>Existe relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018.</p> <p>Existe relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018.</p>	Variable 1: Inteligencia Emocional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
			Intrapersonalidad	Nivel de conocimiento emocional de sí mismo	1,2,3	1. nunca 2.Casi nunca 3. Algunas veces 4.Casi siempre 5.siempre
				Nivel de asertividad	4,5	
				Nivel de autorrealización	6,7,8	
			Adaptabilidad	Nivel de solución de problemas	9,10,11	
				Nivel de identificación de la realidad	12,13	
				Nivel de flexibilidad	14,15,16	
			Estado de animo	Nivel de felicidad	17,18,19	
				Nivel de optimismo	20,21,22	
			Variable 2: Desempeño Laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
			Habilidad	Realización del trabajo	1,2	1. nunca 2.Casi nunca 3. Algunas veces
				Aporte de ideas	3,4	
				Nuevas formas de trabajo	5,	
Conocimientos	Manejo de equipos	6,7,				
	Procedimientos	8,9				
	Innovaciones tecnológicas	10,				

	trabajadores de la empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018	Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018.	Personalidad	Iniciativa	11,12,13,14	4.Casi siempre 5.siempre
				Relaciones interpersonales	15,16,	
				Trabajo en equipo	17,18	

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
El diseño que se seguirá responde a un diseño no experimental, transaccional – correlacional ya que se recolectará datos en tiempo determinado con el objetivo de determinar la correlación existente entre las variables de la investigación.	<p>POBLACIÓN:</p> <p>La población objetivo de esta investigación está conformada por un total de 20 colaboradores de la Empresa empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita 2018</p>	<p>Variable 1: Inteligencia Emocional</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Investigador</p>	<p>Variable 2: Desempeño Laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Investigador</p>

ANEXO 2 Matriz de Operacionalización de la (V1) Inteligencia Emocional.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
Intrapersonalidad	Nivel de conocimiento emocional de sí mismo	1. Puedes controlar tus sentimientos, tus emociones y tus estados de ánimo. 2. Considero el efecto que puede causar mi comportamiento hacia los demás. 3. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	1. nunca 2.Casi nunca 3. Algunas veces 4.Casi siempre 5.siempre
	Nivel de asertividad	4. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir. 5. Me resulta fácil decirle a las personas lo que siento.	
	Nivel de autorrealización	6. Me siento motivado cuando alcanzo mis objetivos. 7. Busco soluciones de manera optimista, cuando se presentan problemas en mi trabajo. 8. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan.	
Adaptabilidad	Nivel de solución de problemas	9. Considero la opinión de otras personas para resolver un problema. 10. Para superar las dificultades que se me presentan actuó paso a paso. 11. Considero que para solucionar un problema lo que hago es detenerme a pensar.	
	Nivel de identificación de la realidad	12. Logro mantener la calma ante situaciones difíciles. 13. Me considero una persona íntegra.	
	Nivel de flexibilidad	14. Me agradan las situaciones nuevas y desafiantes. 15. Tengo dificultades en realizar cambios en mi vida cotidiana. 16. Me resulta difícil adaptarme a los cambios.	
Estado de animo	Nivel de felicidad	17. Disfruto del trabajo en equipo. 18. Me considero una persona bastante alegre y divertida. 19. Me siento bien en mi área de labor.	
	Nivel de optimismo	20. Considero tener apoyo y simpatía de la gente. 21. Creo que tengo la capacidad para poder controlar las situaciones difíciles. 22. Me considero una persona seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de las situaciones.	

ANEXO 3 Matriz de Operacionalización de la (V2) Desempeño Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
Habilidad	Realización del trabajo	1. Usted comprende las indicaciones brindadas por sus superiores. 2. Pone desempeño a las actividades y lo realiza en tiempo y forma adecuada.	1. nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. siempre
	Aporte de ideas	3. Contribuye dar soluciones a los problemas que se presentan en la labor que realiza. 4. Su superior realiza reuniones y respeta las ideas de cada uno de ustedes.	
	Nuevas formas de trabajo	5. Usted está dispuesto en aprender nuevas técnicas para elaborar en tu trabajo y responder a las exigencias del mercado.	
Conocimientos	Manejo de equipos	6. Usted está dispuesto a aprender el manejo de los nuevos equipos de trabajo. 7. Sus compañeros de su área están dispuestos aprender el manejo de nuevos equipos.	
	Procedimientos	8. Realiza los procesos establecidos por su área. 9. Reporta los procedimientos de trabajo en la que labora.	
	Innovaciones tecnológicas	10. Recibo las capacitaciones necesarias sobre la nueva tecnología en maquinarias y herramientas de trabajo.	
Personalidad	Iniciativa	11. Contribuyo con nuevos conocimientos para mejorar mi área de trabajo 12. Puede iniciar sus actividades sin esperar que se lo indiquen. 13. Tienes iniciativa para tomar decisiones cuando tu jefe inmediato no se encuentre. 14. Muestra iniciativa para incorporarse a un equipo de trabajo.	
	Relaciones interpersonales	15. Evita problemas en su área de trabajo. 16. Se caracteriza por llevarse bien con todos sus compañeros de trabajo.	
	Trabajo en equipo	17. Considera usted que los objetivos se cumplen como equipo de trabajo y no de manera individual. 18. Considera usted que tienen una fluida comunicación en su equipo de trabajo.	

ANEXO 4 Cuestionario (V1) Inteligencia Emocional

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

CUESTIONARIO: INTELIGENCIA EMOCIONAL

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como finalidad determinar la relación entre la Inteligencia Emocional con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita-2018

INSTRUCCIONES: La presente encuesta es confidencial por lo cual agradeceremos marque con un(x) la alternativa que más se ajuste a la verdad. Para ello debe tener en cuenta la siguiente escala:

ESCALA	EQUIVALENCIA
5	SIEMPRE
4	CASI SIEMPRE
3	ALGUNAS VECES
2	CASI NUNCA
1	NUNCA

I	INTRAPERSONALIDAD	ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Puedes controlar tus sentimientos, tus emociones y tus estados de ánimo					
2	considero el efecto que puede causar mi comportamiento hacia los demás					
3	me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos					
4	cuando estoy enojado (a) con alguien se lo puedo decir					
5	Me resulta fácil decir a las personas lo que siento.					
6	me siento motivado cuando alcanzo mis objetivos					
7	busco soluciones de manera optimista, cuando se presentan					
8	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan.					

II	ADAPTABILIDAD	ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
9	considero la opinión de otras personas para resolver un problema					
10	para superar las dificultades que se me presentan actuó paso a paso					
11	Considero que para solucionar un problema lo que hago es detenerme a pensar.					
12	logro mantener la calma ante situaciones difíciles					
13	me considero una persona íntegra					
14	me agradan las situaciones nuevas y desafiantes					
15	tengo dificultades en realizar cambios en mi vida cotidiana					
16	me resulta difícil adaptarme a los cambios					

III	ESTADO DE ANIMO	ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
17	disfruto del trabajo en equipo					
18	me considero una persona bastante alegre y divertida					
19	me siento bien en mi área de labor					
20	considero tener el apoyo y simpatía de la gente					
21	creo que tengo la capacidad para poder controlar las situaciones difíciles					
22	me considero una persona seguro(a) de mismo(a) en la mayoría de las situaciones					

ANEXO 5 Cuestionario (V2) Desempeño Laboral

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como finalidad determinar la relación entre la Inteligencia Emocional con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Inversiones Gutyzel SAC Santa Anita-2018

INSTRUCCIONES: La presente encuesta es confidencial por lo cual agradeceremos marque con un(x) la alternativa que más se ajuste a la verdad. Para ello debe tener en cuenta la siguiente escala:

ESCALA	EQUIVALENCIA
5	SIEMPRE
4	CASI SIEMPRE
3	ALGUNAS VECES
2	CASI NUNCA
1	NUNCA

IV	HABILIDAD	ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	usted comprende las indicaciones brindadas por sus superiores					
2	pone desempeño a las actividades y lo realiza en tiempo y forma adecuada					
3	contribuye dar soluciones a los problemas que se presentan en la labor que realiza					
4	su superior realiza reuniones y respeta las ideas de cada uno de ustedes					
5	Usted está dispuesto en aprender nuevas técnicas para elaborar en tu trabajo y responder a las exigencias del mercado.					

V	CONOCIMIENTOS	ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
6	usted está dispuesto a aprender el manejo de los nuevos equipos de trabajo					
7	sus compañeros de su área están dispuestos a aprender el manejo de nuevos equipos					
8	Realiza los procesos establecidos por su área.					
9	reporta los procedimientos de trabajo en la que labora					
10	recibo las capacitaciones necesarias sobre la nueva tecnología en maquinarias y herramientas de trabajo					

VI	PERSONALIDAD	ESCALA DE VALORACION				
		1	2	3	4	5
11	contribuyo con nuevos conocimientos para mejorar mi área de trabajo					
12	puede iniciar sus actividades sin esperar que se lo indiquen					
13	Tienes iniciativa para tomar decisiones cuando tu jefe inmediato no se encuentre.					
14	muestra iniciativa para incorporarse a un equipo de trabajo					
15	evita problemas en su área de trabajo					
16	se caracteriza por llevarse bien con todos sus compañeros de trabajo					
17	Considera usted que los objetivos se cumplen como equipo de trabajo y no de manera individual.					
18	Considera usted que tienen una fluida comunicación en su equipo de trabajo.					

ANEXO 6 Validación – Juicio de Expertos



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. (Mg.) VILLAR CASTILLO FREDDY
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV
 I.3. Especialidad del experto: ECONOMISTA
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 I.5. Autor del instrumento: BUTIENREZ ORDOÑEZ ELIZABETH YANEI

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, ¹⁰ de Octubre del 2018

90

Firma de experto informante
DNI 08193124



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. (Mg.) VILLAR CASTILLO FREDDY
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC- ATE
 I.3. Especialidad del experto: ECONOMISTA
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 I.5. Autor del instrumento: GUTIERREZ ORDOÑEZ ELIZABET YANETH

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ÍTEMES DE LA SEGUNDA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, de Octubre del 2018

90

Firma de experto informante

DNI 08192212



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Briano Doria Gonzalo Alonso
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - Universidad César Vallejo
 1.3. Especialidad del experto: Administración
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 1.5. Autor del instrumento: Elizabeth Yameth Gutierrez Ochoa

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			

12	<input checked="" type="checkbox"/>			
13	<input checked="" type="checkbox"/>			
14	<input checked="" type="checkbox"/>			
15	<input checked="" type="checkbox"/>			
16	<input checked="" type="checkbox"/>			
17	<input checked="" type="checkbox"/>			
18	<input checked="" type="checkbox"/>			

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV PROMEDIO DEVALORACION:

Ate, de Octubre del 2018

90%

Bmd
 Firma de experto informante
 DNI 43601749



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. /Mg. Brieno Dora, Gonzalo Alonso
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DIC - Universidad Cesar Vallejo
 I.3. Especialidad del experto: Administración
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Elizabeth Yareth Gutierrez Ondón

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			

12	<input checked="" type="checkbox"/>			
13	<input checked="" type="checkbox"/>			
14	<input checked="" type="checkbox"/>			
15	<input checked="" type="checkbox"/>			
16	<input checked="" type="checkbox"/>			
17	<input checked="" type="checkbox"/>			
18	<input checked="" type="checkbox"/>			
19	<input checked="" type="checkbox"/>			
20	<input checked="" type="checkbox"/>			
21	<input checked="" type="checkbox"/>			
22	<input checked="" type="checkbox"/>			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

Ate, 12 - de Octubre del 2018

90%


Firma de experto informante

DNI 4367749



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. CERVANTES RAMÓN, EDGAR F.
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV-Atc.
 1.3. Especialidad del experto: Investigación
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Questionair
 1.5. Autor del instrumento: GUTIERREZ ORDOÑEZ, ELIZABETH YANETH

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					95%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					95%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					95%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					95%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					95%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					95%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el Instrumento					95%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						95%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendrá que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Ninguno.

IV PROMEDIO DEVALORACION:

Ate *12* de Octubre del 2018

95%

Firma de experto informante

DNI *06614765*



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. /Mg. CERVANTES RAMÓN, EDGARDO F.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV- Ate
 I.3. Especialidad del experto: Investigación
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: GUTIÉRREZ ORDOÑEZ, ELIZABETH YANETH

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					95%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					95%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					95%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					95%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					95%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					95%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					95%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					95%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					95%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					95%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						95%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Ninguno.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, *12* de Octubre del 2018

95%

Firma de experto informante
DNI *06614765*

ANEXO 7 Matriz de Datos (V1) Inteligencia Emocional

1 VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL																						
ENCUESTADOS	DIMENSION INTRAPERSONALIDAD									DIMENSION ADAPTABILIDAD						DIMENSION ESTADO DE ANIMO						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4
2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5
3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4
4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4
5	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	5
6	3	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4
7	3	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4
8	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	3	5
9	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	3
10	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	4	5	4	4	3
11	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	2	4	4	5	4	4	3
12	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3
13	3	3	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	3	4	4
14	4	5	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4
15	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	2	2	4	4	4	3	4	4
16	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	5	3	2	2	4	4	4	4	3	3
17	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	2	1	3	4	4	3	3	3
18	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	1	3	4	5	3	3	3
19	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	1	3	4	5	3	3	3

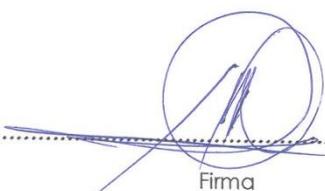
	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Javier Feliz Navarro Tapia, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo sede Ate Vitarte, revisor(a) de la tesis titulada

"Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Gutzel SAC Santa Anita-2018"
del (de la) estudiante Elizabeth Yaneth Gutierrez Ordoñez, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima – Ate Vitarte 11-12-2018


Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: *088214139*

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Feedback Studio - Google Chrome
 https://www.buratel.com/egs/ver/evaluacion/evaluacion/11224320806.../11448471651
 feedback studio

Inteligencia emocional y Desempeño Laboral



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

13 TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Inteligencia Emocional con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Gutyzel SAC Santa Anita-2018

AUTOR:
 Elizabeth Yaneth, Gutiérrez Ordoñez




Resumen de coincidencias

20 %

1	Entregado a Universidad	5 %
2	repositorio gutyzel sac	3 %
3	Entregado a Universidad	2 %
4	repositorio gutyzel sac	1 %
5	repositorio gutyzel sac	1 %
6	Entregado a Universidad	1 %
7	Entregado a Universidad	1 %
8	Entregado a Universidad	1 %
9	repositorio gutyzel sac	1 %
10	repositorio gutyzel sac	1 %
11	repositorio gutyzel sac	1 %
12	repositorio gutyzel sac	1 %

13 es esesed.com

High Resolution

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Elizabeth Yaneth Gutierrez Ordoñez, identificado con DNI N° 72039363, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Gutzyl SAC Santa Anita-2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

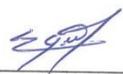
.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 72039363

FECHA: 11 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Programa de estudios de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Elizabeth Yaneth Gutierrez Ordoñez

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa
Gutyzel SAC Santa Anita-2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 11 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 13

NOMBRE Y FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

JAVIER NAVARRO VALIA